

Neues Studienfach in Bulgarien: Geld fälschen! An einer Uni in Sofia stießen Fahnder auf Dollar- und Euro-Blüten im Wert von mehreren Millionen. Da sage noch einer, die jungen Leute hätten keine Fantasie. – Echte News finden Sie seit 50 Jahren bei 'mi': ■ WohnDirWas – neues Tool für Bäckerbauer ■ Praxistag Geschäftsprozesse erfolgreich ■ Marketinghilfen von 'mi'. – Doch zunächst, sehr verehrte Dame, sehr geehrter Herr, Zahlen, Daten, Fakten:

Vorhang auf zum großen Finale im 'markt intern'-Leistungsspiegel Heizung 2020/21

Alle zwei Jahre in den ungeraden Jahren findet in Frankfurt am Main die Weltleitmesse für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik statt. In diesem Jahr erstmals (und hoffentlich auch einmalig) als **ISH digital** (22. bis 26. März 2021). Neuheiten und Trends werden wir Ihnen bereits ab der nächsten Woche gerne präsentieren. Während sich die ISH verändert, bleibt bei einer anderen Brancheninstitution alles beim Alten: Beim **'mi'-Leistungsspiegel Heizung**, dessen Ergebnisse jeweils in der Woche vor Messebeginn veröffentlicht werden. Ziel der Auswertung ist es stets, Ihnen Arbeitsunterlagen an die Hand zu geben, mit denen Sie Stärken und Schwächen Ihrer Lieferanten diskutieren können, um letztlich die Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Partner zu verbessern. Mit den Ergebnissen, die Sie heute auf einen Blick als Anlage finden, haben Sie gute Argumente in der Hand, dort, wo es sich anbietet, Nachbesserungen zu fordern oder auch zu loben. **Aus vielen persönlichen Gesprächen, die als Reaktion auf frühere Leistungsspiegel erfolgten, wissen wir, dass auch Ihre Lieferanten die 'mi'-Leistungsspiegel konsequent zur Analyse nutzen, um sich für die zukünftige Zusammenarbeit besser aufzustellen.** Bleibt noch die Frage, wer **Fachhandelspartner Nr. 1** wird – diese Frage beantworten wir Ihnen am Ende dieses Artikels.

Beginnen werden wir traditionell mit dem Produktbereich **Heizkessel** – und damit gleich mit einer Überraschung: Es handelt sich um einen Produktbereich, der seit vielen Jahren sowohl bei Ihnen als auch bei den Herstellern zum Brot- und Buttergeschäft gehört. Natürlich gibt es auch hier technische Entwicklungen, aber insgesamt haben die meisten Lieferanten ihr Potenzial für Verbesserungen weitgehend ausgeschöpft. Das ist nichts schlimmes, im Gegenteil. Durch die Bank können Sie von den Herstellern Top-Leistungen erwarten und die Abstände zwischen diesen Lieferanten sind denkbar gering. So reichen kleine Notenveränderungen bereits für den einen oder anderen Platzwechsel. Ein solcher ereignete sich an der Spitze, wo **Bosch/Wernau** mit **Viessmann/Allendorf** die Plätze tauschte und nun das Ranking mit exakt der gleichen Note anführt wie die Allendorfer vor zwei Jahren. Dahinter ein enges Feld, angeführt von **Buderus/Wetzlar**. Auch **Weishaupt/Schwendi** und **Vaillant/Remscheid** doku-

mentieren die Breite an der Spitze dadurch, dass sie mit dem Sieger noch innerhalb einer Zehntelnote liegen.



Wenn man für den Platzwechsel an der Spitze eine Begründung sucht, fällt auf, dass Bosch vor allem im Bereich Service viel Boden gutmachen konnte und hier drei von fünf Kategorien für sich entschied. Eines davon, das **Reklamationsverhalten**, gab vermutlich den Ausschlag. Denn hier attestierten die Umfrageteilnehmer Viessmann die einzige nennenswerte Schwäche. Wie wir das Team aus Nordhessen kennen, wird hier aber vermutlich ziemlich schnell nachgebessert. Zwei Verbesserungen fallen besonders ins Auge, nämlich Buderus und **Remeha/Emsdetten**, die sich jeweils rund eine Viertelnote steigern konnten. Die Norddeutschen haben dabei sogar das Thema **Realisierbare Handelsspanne** für sich entscheiden können. Unsere ersten Glückwünsche gehen jedoch an Bosch, die mit vier Einzelsiegen und ansonsten fast immer guten Platzierungen zum ersten Mal einen Produktbereich für sich entscheiden können. Herzlichen Glückwunsch!

Machen wir weiter mit **Öl- und Gasbrennern**. In den letzten Jahren schrieben wir eigentlich immer, dass dieser Produktbereich „*seit Menschengedenken die Domäne von Weishaupt*“ ist. Das ändert sich auch 2021 nicht! Und das Ganze wird noch weiter zementiert, denn das Team aus Schwendi kann nur ein einziges Kriterium nicht für sich entscheiden, nämlich die **Realisierbare Handelsspanne** (Platz 3). **Alles andere geht klar an den Seriensieger, der sich zudem rühmen darf, bei der Produktqualität die beste Einzelnote, die überhaupt in diesem Leistungsspiegel vergeben wurde, zu erringen (1,37).** **MHG/Buchholz** i. d. N. kann den Abstand zwar durch eine gute Gesamtleistung (elfmal Rang 2) verkürzen, hat aber

letztlich keine Chance auf die Top-Platzierung. **ELCO/**Hechingen macht den größten Sprung nach vorn, was am Ende durch die Umfrageteilnehmer mit Rang 3 belohnt wird. Schwächen – wenn man das überhaupt so nennen kann – finden wir bei den Vertriebsthemen. Hier liegen die Durchschnittsnoten teilweise sehr deutlich jenseits der 2,5 – ein klarer Hinweis darauf, dass hier durch die Bank noch Verbesserungspotenzial gehoben werden kann. Auf der anderen Seite halbiert sich die Zahl der Durchschnittsnoten mit einer 1 vor dem Komma auf nunmehr zwei (**Produktqualität** und **Lieferverhalten**). Aber auch das ist bei Licht betrachtet eher ein Luxusproblem, das die Lieferanten in anderen Produktbereichen auch gern mal hätten. Also nochmal: Glückwunsch an Weishaupt!



Nächstes Thema **Solaranlagen**: „Traditionell geht es hier auf hohem Niveau relativ knapp zu“, haben wir beim Letzten berichten können. Daran ändert sich nichts, zumal zwischen den Rängen 1 und 11 nicht mal eine halbe Note Unterschied existiert. Allerdings – und das haben wir oben schon festgestellt – bedingt eine solche Leistungsdichte auch, dass es selbst bei geringen Notenveränderungen zu teilweise deutlichen Platzwechseln kommen kann. Von den Treppchen-Besetzern von 2019 findet sich nur **Solvis/Braunschweig** dort wieder, dann allerdings auf dem Platz an der Sonne. Bosch und Vaillant komplettieren das Treppchen, wobei die Unterschiede tatsächlich im Bereich der Hundertstelnoten liegen. Solvis punktet vor allem mit der **Montagefreundlichkeit** und der **Qualität der Schulungsmaßnahmen** sowie anderen produktbezogenen Kriterien. Eine Verschlechterung im Gesamtergebnis gab es nur für den letztmaligen Sieger **Paradigma**, der – und das spricht für die Leistungsdichte – von Ihnen um 0,21-Punkte weniger gut bewertet wurde und sofort von Rang 1 auf 7 herunterfiel. Wer das Team um **Moritz Ritter** kennt, der weiß, in Dettenhausen werden jetzt die Ärmel hochgekrempt und der Leistungsspiegel nach Verbesserungspotenzial analysiert. Viel Erfolg dabei, vor allem aber auch hier unsere herzlichsten Glückwünsche an den Sieger Solvis.



Fahren wir fort mit Ihrem Brot- und Buttergeschäft der **Brennwertgeräte**. Schafft es einer der bisherigen drei Sieger, einen Doppelschlag zu landen oder ist Viessmann – bisher noch ohne Sieg – in der Lage, nachzuziehen? Um es gleich vorwegzuneh-

men: **Viessmann behauptet seine Domäne seit Jahren und das bleibt auch so!** Mit vier Einzelsiegen machen die Nordhessen die Sache klar, obwohl Bosch sogar einen Sieg mehr für sich verbuchen kann, was trotzdem nur zu Rang 2 reicht. Grund dafür ist hauptsächlich, dass es den 'Roten' durch die Bank gelingt, hervorragende Noten einzufahren. Einzige Ausnahme: Das **Reklamationsverhalten** – hier lohnt sich tatsächlich ein genaueres Hinsehen. Denn bei den offenen Fragen, die wir beim 'mi'-Leistungsspiegel ebenfalls aufgeführt hatten, gab es fast ausschließlich zu diesem Punkt Kritik. Vaillant behauptet wie vor zwei Jahren Rang 3 und zwischen Bosch, die den Sprung aufs Treppchen schafften, und Weishaupt fand ein Platztausch statt. Weishaupt glänzt aber nach wie vor mit einer irre guten Performance in Sachen Qualität. Man kann praktisch in jedem Wettbewerb, in dem das Unternehmen vertreten ist, merken, dass die Qualität das große Steckenpferd von **Siegfried Weishaupt** ist. Also: Erstmals geht unser Glückwunsch nach Nordhessen – mal sehen, was noch kommt.



Erst einmal schauen wir uns den Produktbereich der **Wärmepumpen** an. Hier kann bereits eine Vorentscheidung auf den Gesamtsieg fallen. Tut sie aber nicht, denn mit Vaillant steht im fünften Produktsegment der fünfte Sieger auf dem obersten Treppchenplatz. Gratulation hierzu, denn selten war der Wettbewerb so hart wie in diesem Jahr. Gleich vier Unternehmen tummeln sich in einer Bandbreite von 0,05 Punkte, wobei Rang 3 mit Viessmann und Weishaupt doppelt belegt ist. Dazwischen ordnet sich Bosch ein, die eine tolle Performance zeigen. Zwei Aspekte mögen den Ausschlag gegeben haben, dass die Remscheider es bis an die Spitze geschafft haben. Negativ fiel nämlich auf, dass die **Lieferfähigkeit** teilweise eingeschränkt gewesen ist. In der entsprechenden Rubrik fiel das Unternehmen um eine halbe Note von Rang 3 auf Rang 12. Mehr als wettgemacht wurde das Ganze dann aber mit einer Verbesserung – ebenfalls um eine halbe Note – bei der **Fachhandwerksorientierung** und bei der **Online-Strategie** (hier ging's eine Dreiviertelnote aufwärts). Anscheinend hat man Vaillant zwischenzeitlich den Streit um den Heizungskonfigurator nachgesehen. Vor zwei Jahren war das Thema relativ präsent und führte zu entsprechenden Abschlüssen. Mit **Mitsubishi Electric/Ratingen** sowie **Ochsner/A-Linz** finden sich die ersten Spezialisten im Gleichschritt auf der Position 7. Ein unübersehbares Zeichen dafür, dass Wärmepumpen nicht nur bei den Vollsortimentern einen erheblichen Umsatzanteil ausmachen, sondern dafür, dass eben jene Vollsortimenter auch von den Stärken profitieren, die sie in anderen Produktbereichen gegenüber ihren Partnern aufzeigen. Und Vaillant an der Spitze bekräftigt einmal mehr den Ruf, dass sie zwar nicht immer die ersten sind, die eine neue Technik an

den Markt bringen, aber wenn sie es dann tun, dann ist es in der Regel zur Zufriedenheit der Partner.



Wie vor zwei Jahren fällt die Entscheidung über den Gesamtsieg wieder beim letzten Produktbereich, nämlich der **Biomasse**. Und wer geht mit der zweiten Goldmedaille nach Hause? **Die Antwort lautet: Viessmann!** Zwar gibt es einen leichten Notenabschlag, aber das ist bei den Mitbewerbern, die sich beim letzten Mal ebenfalls auf dem Treppchen tummelten, mindestens genauso. Solvis auf Rang 2 und Buderus, die sich mit **Windhager** den dritten Rang teilen, legen notenmäßig ebenfalls kräftig zu, so dass der Sprung nach oben gelingt. Viessmann hingegen beweist auch in diesem Wettbewerb Standfestigkeit im Stile von **Bayern München**, denn auch für die Allendorfer ist das Spiel erst dann zu Ende, wenn der Schiedsrichter zum letzten Mal gepfiffen hat. Fünf erste Plätze sind eine solide Basis dafür, den Wettbewerb anzuführen. Das hätte noch deutlicher geschehen können, wenn die in diesem Leistungsspiegel aufgedeckte Problematik beim Reklamationsverhalten nicht gewesen wäre. Diese setzt sich auch im Bereich der Biomasseanlagen fort. Unterm Strich reicht das Ganze aber relativ locker zum zweiten Sieg in diesem Wettbewerb, wozu wir herzlich gratulieren!



Alle Noten sämtlicher bewerteter Unternehmen liegen Ihnen nun in doppelseitigen Ergebnisübersichten vor. Bei allen Gesprächen, die als Ersatz für die ausgefallene Präsenzmesse ISH nun digital oder in trauter Zweisamkeit erfolgen, können Sie nun auf das fundierte Basiswissen aus der Branche zurückgreifen. Wenn Ihre Partner Ihren Erwartungen nicht entsprochen haben sollten, weisen Sie diese auf das Potenzial zur Verbesserung hin, die der Leistungsspiegel zutage gefördert hat. Auch bei den Top-Platzierten gibt es Optimierungsmöglichkeiten. Sparen Sie in diesen Gesprächen nicht mit Lob und Kritik, denn alle 'markt-intern'-Leistungsspiegel sind darauf ausgerichtet, die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und Ihren Lieferanten zu verbessern. Die genaue Analyse werden die Hersteller wie immer dazu nutzen, Feintuning zu betreiben. An der einen oder anderen Stelle ist das nötig, wengleich wir auch in diesem Jahr wieder festhalten dürfen, dass schallende Ohrfeigen für einen oder mehrere Lieferanten ausgeblieben sind. Deren Performance ist in der Breite nach wie vor sehr bemerkenswert, so dass oftmals Details

über Platzierungen im vorderen oder hinteren Feld entscheiden. Auch diejenigen, die sich am Tabellenende wiederfinden, gehören nicht notwendig zu den Sorgenkindern der Branche. Es ist allerdings relativ leicht, mit kleinen Notensprüngen auch Plätze gutzumachen.

Eine absolut bemerkenswerte Leistung hat dabei Viessmann/Allendorf vollbracht, die – abgesehen von den besprochenen Punkten – in Ihren Augen seit vielen Jahren ganz ausgezeichnete Leistungen abliefern. Der Lohn: **Zum nunmehr 16. Mal in ununterbrochener Reihenfolge zeichnen wir Viessmann zum Fachhandwerkspartner Nr. 1 aus!** Herzlichen Glückwunsch! – Wie immer legen wir die auch für die **Olympischen Spiele** bzw. **Welt- und Europameisterschaften** gültigen Medaillenspiegelkriterien an. Zwei Einzelsiege in den Produktbereichen Brennwertgeräte und Biomasse sowie ein zweiter Platz bei Heizkesseln und ein dritter Rang bei Wärmepumpen sorgen dafür, dass dieser Sieg in Nordhessen große Freude auslösen wird. Beginnend bei **Prof. Dr. Martin Viessmann** und seinem Sohn **Maximilian Viessmann** wird hier das Bekenntnis zum Fachhandwerk nicht nur auf den Lippen geführt, sondern tagtäglich gelebt – und zwar von allen. Auch wenn nicht immer alles klappt, sind wir zuversichtlich, dass gerade das in diesem Leistungsspiegel monierte Thema Reklamationsverhalten in zwei Jahren beim nächsten Durchgang zu den Stärken des Seriensiegers gehören wird, denn die Devise 'Wir reden mit unseren Kunden und sehen Probleme als Chance, aus einem unglücklichen wieder einen zufriedenen Kunden zu machen', gilt ungebrochen. Damit verdient sich das Unternehmen seit vielen Jahren unseren tiefen Respekt. Herzlichen Glückwunsch!

PARTNERSCHAFTS-URKUNDE

Anlässlich der von 'markt intern' im Herbst 2018 durchgeführten Umfrage 'Leistungsspiegel Heizung 2020/2021' beurteilten deutsche Fachhandwerksbetriebe die Leistungen ihrer Industrie-Partner insbesondere unter Berücksichtigung des partnerschaftlichen Verhaltens.

In den bewerteten Produktbereichen:

- Heizkessel
- Brennwertgeräte
- Biomasseanlagen
- Wärmepumpen

erlangen die Viessmann-Werke in Allendorf/Eder jeweils den ersten, zweiten oder dritten Platz.

Für diese außergewöhnlichen Leistungen zeichnet 'markt intern' das Unternehmen

VIESSMANN

zum 16. Mal in Folge mit der Partnerschafts-Urkunde aus und ernennet es zum

FACHHANDWERKSPARTNER 2020/2021

Düsseldorf, im März 2021

markt intern

Ass. jur. Hens Georg Pauli
- Chefredakteur -

RA Lorenz Huck
- Leitender Redaktionsdirektor -

markt intern Verlag GmbH • www.markt-intern.de

Wie heißt es im Fußball so schön? Nach dem Spiel ist vor dem Spiel! Wir wissen, dass alle Wettbewerber, die in diesem Jahr knapp geschlagen wurden, alle Hebel in Bewegung setzen, um in zwei Jahren den Wachwechsel an der Spitze des Gesamtrankings zu vollziehen. Wir wissen aber auch, dass die Titelverteidigung

zwar schwer ist, aber mit dem nötigen Ehrgeiz (Stichwort FC Bayern München) keineswegs utopisch. Wissen Sie was: Wir freuen uns bereits heute auf den Durchgang 2022/23! Bis dahin wünschen wir Ihnen möglichst viele positive Erlebnisse mit Ihren Lieferanten und ansonsten mehr Lösungen als Probleme!

WohnDirWas – Badverkauf ohne Abstriche

Wie oft erleben Sie das, dass Kunden nach einer Badberatung tief durchschnaufen und Ihnen dann sagen 'Das ist mir aber jetzt zu teuer'? Was dann kommt, kennen Sie alle: Es wird nach Einsparpotenzialen gesucht. Aber muss das sein? Heute wollen wir Ihnen eine Plattform vorstellen, die in der Lage ist, Ihnen an der Stelle kräftig unter die Arme zu greifen. Gemeint ist **WohnDirWas**/Mülheim a. d. Ruhr. Geschäftsführer **Jörg Schmitz** stellt sein Projekt vor:

„WohnDirWas ist eine unabhängige Internetplattform für alle, die schöner wohnen wollen. 2018 als ein Projekt von **i:punkt** gestartet, ist es das Ziel, den Prozess der Verschönerung der eigenen Wohnwelt von der Idee bis zur Umsetzung zu vereinfachen. Angefangen hat WohnDirWas mit einem Raum, der aus verschiedenen Gründen nur selten renoviert wird, dem Badezimmer. Eine Badezimmer-Renovierung ist bis heute meist ein teurer, komplizierter, langwieriger Prozess, in dem viel geplant, kommuniziert und zwischen verschiedenen Parteien verhandelt werden muss.“

WohnDirWas versucht dabei, die Interessen der Endverbraucher mit denen des Fachhandwerks zu verknüpfen. Das haben auch andere schon gemacht, aber die Mülheimer gehen dabei noch einen Schritt weiter. Jörg Schmitz formuliert das in einem Satz so: „Unterstützt durch die digitalen Tools fängt der Endverbraucher den Planungs- und Kalkulationsprozess selbst an (er erfüllt seine Wünsche) und übergibt an den Profi, wenn es in die finale Phase geht.“ **Interesse auf Seiten der Endverbraucher ist dabei gegeben, denn auf der Plattform gibt es pro Monat rund 200 Anfragen mit einem durchschnittlichen Wert von 25.000 €.** Zuletzt fanden sich allein 2,5 Mio. Impressions auf **Pinterest**. Mit anderen Worten: Hier gibt es qualifizierte Leads von Verbrauchern, die aus dem Badrechner bereits über realistische Preise aufgeklärt sind, die klare Wünsche und Vorstellungen haben und die eigentlich nur noch abgeholt werden müssen. Übrigens: Einen eigenen Badrechner mit individuellem Design auf Ihrer Homepage gibt es bereits für 1 € pro Tag. Eine Umrechnung, die wir an anderer Stelle nochmals finden werden. Lassen wir Jörg Schmitz erklären:

„Nach der Inspiration rücken die Fragen 'Was kostet ein neues Bad?' und 'Wo bekomme ich es?' in den Mittelpunkt des Interesses. Genau hierauf will der Badrechner Antworten geben. Eine im Hintergrund ausgeklügelte Berechnung wird im Vordergrund

durch einfache Fragen, die man als Nicht-Fachmann ohne Probleme beantworten kann, befüllt. Schritt für Schritt definiert der Nutzer die wichtigsten Eckpfeiler und Kostentreiber seines neuen Badezimmers. Vieles erfolgt dabei visuell über die Auswahl von Bildern. Gleichzeitig wird das Thema Kosten nicht einfach nur abgebildet, sondern 'verkauft'. Der Preis wird überraschenderweise zunächst nur per Tag angezeigt. Das soll den Benutzer stutzig machen und die Scheu vor einer großen Zahl nehmen. Jederzeit kann man aber auf die Gesamtkosten umschalten. Begleitend dazu wird das Thema Finanzierung als eine Option ins Spiel gebracht. Nie zu aufdringlich, aber immer auch so, dass man keine Scheu haben muss, darüber nachzudenken.“

Der besondere Clou dabei: Es wird – anders als bei anderen Formaten, die wir kennen – nicht auf die Gesamtkosten abgestellt, sondern es erfolgt eine Umrechnung, die Jörg Schmitz erklärt: „Weitere Tools zeigen den Wert eines Badezimmers auf, indem man zum Beispiel die tägliche Nutzungsdauer auf zehn, zwölf oder 15 Jahre hochrechnet und die Gesamtinvestition damit relativiert. Die Finanzierung wird alternativ mit in die Tagesrate eingerechnet und es wird schnell klar, dass sich das kaum bemerkbar macht.“

Eine solche Tagesrate kann etwa in der Gegend von 2 € liegen, was nicht einmal einer halben Schachtel Zigaretten entspricht oder – umgerechnet auf eine Woche – ungefähr einer auswärts gegessenen Mahlzeit. Plakativ gibt es deshalb auf dem Badrechner unter www.wohn-dir-was.de die gestellte Frage: „Pizza am Wochenende 7 € – neues Bad 2 €. Du glaubst es nicht? Rechne selber!“ Und wo bleiben Sie dabei? Ganz einfach: „Am Ende des Rechners werden lokale Handwerksunternehmen nach einem transparenten Schlüssel (zum Beispiel PLZ) aufgeführt (nicht mehr als drei bis fünf Einträge). Der Endverbraucher kann nun einen Handwerker anfragen. Dieser erhält von WohnDirWas eine Mail mit Basisinfo und einem Auflösungscode, über den er die gesamte Anfrage anzeigen lassen kann. Der Handwerker verpflichtet sich in diesem Fall zu einem Besuch und der Erstellung eines verbindlichen Angebots. Hat der Handwerker kein Interesse und/oder freie Kapazitäten, wird der Endverbraucher informiert und er kann sich an einen der weiteren Betriebe aus der Liste wenden (der Handwerker informiert WDW und WDW den Endverbraucher). So soll eine Massenansfrage in jedem Fall vermieden werden.“

Auch wenn WohnDirWas bislang noch weitgehend unter dem Radar liegt, heißt das nicht, dass nicht bereits attraktive Partner mit im Boot sind. So besteht eine Kooperation mit der **SKG BANK**, einer Zweitmarke der **DKB**. Zudem arbeitet WohnDirWas mit Partnern aus dem Großhandel (**Pietsch Gruppe**, **Wiedemann** und andere) und einigen Herstellern zusammen.



Jörg Schmitz
© i:punkt

Das 'mi'-Fazit lautet deshalb: ■ WohnDirWas ist ein vielversprechendes Tool, um Ihren Kunden insbesondere bei der Badsanierung die Angst vor großen Summen zu nehmen ■ Gerade in Zeiten, in denen Endverbraucher nicht in Urlaub fahren können und stattdessen lieber ihre vier Wände renovieren, haben Sie damit ein gutes Argument, die tatsächlichen Wünsche Ihrer Gesprächspartner zu erfüllen und nicht eine Behelfslösung, die nach

Abzug einiger teurer Posten übrig bleibt ■ Verschweigen wollen wir nicht, dass WohnDirWas nicht für lau zu haben ist. Aktuell sind Sie pro Monat mit 29 € zuzüglich Mehrwertsteuer dabei (Listing nach PLZ, unbegrenzte Zahl von Leads), oder Sie zahlen pro Lead. Ein Betrag, der sich allerdings durch den Hofverkauf im Idealfall schnell amortisiert ■ Schauen Sie doch mal bei www.wohn-dir-was.de vorbei. Dort finden Sie weitere Informationen.

Fachverband SHK NRW mehr als zufrieden mit Praxistag Geschäftsprozesse

In ISH 08/21 haben wir Sie auf eine virtuelle Veranstaltung des **Fachverbands SHK NRW/Düsseldorf** aufmerksam gemacht, die unter dem vielversprechenden Titel **Praxistag Geschäftsprozesse – erfolgreich digital** durchgeführt werden sollte. Dies ist nun passiert und 'mi' hat sich mit den Veranstaltern in Verbindung gesetzt, um deren Fazit zu erfahren. Zunächst einmal: Für ein Format, das es vorher noch nicht gegeben hat

und von dem keiner wusste, was auf ihn zukommt, sind 250 Teilnehmer und Teilnehmerinnen eine stattliche Zahl. Kein Wunder, dass die Moderatoren zufrieden sind:

Alfred Jansenberger, stellvertretender Hauptgeschäftsführer, nimmt diese Erkenntnisse mit: „Für uns als Fachverband war die Veranstaltung eine absolut tolle Herausforderung. Wir haben dabei viel gelernt. Die durchweg positiven Rückmeldungen der Teilnehmer in der abschließenden Umfrage sowie die zahlreichen persönlichen E-Mails bestätigen, dass wir mit der Art von Veranstaltung den Nerv der Betriebe getroffen haben.“ Seine Co-Moderatorin und Organisationsberaterin **Marie-Elis Marwitz** ergänzt: „Was Digitalisierung alles kann: Es war so inspirierend, an einem Tag so viele Menschen – Referenten und Teilnehmer – zusammenzubringen und all diese Problemlöser für unterschiedliche Geschäftsbereiche vorstellen zu können.“

Hier nochmal eine kleine Übersicht der angesprochenen Themen, für deren Besprechung jeweils 30 Minuten Zeit waren:

- Thermregio – unabhängiger Heizungsrechner & Bad-Budgetplaner
- Immersight – die digitale Badausstellung
- Mobile Offer – der professionelle Angebotskonfigurator SHK
- AS-Infodienste – das Telefon-Sekretariat, das Sie entlastet
- SHK-Anfrage – Kundenwünsche und mehr digital erfassen
- Service- und Wartungstool der SHK-Verbandsorganisation
- KWP-Wartungs-Routenplaner – Wartungen digital planen
- stoercode.de – Heizungsstörungen schneller beseitigen
- Memo Meister – die digitale Projektakte
- Label-Software – Kundenkommunikation neu gedacht
- ZUGFeRD – digitale Rechnungen sparen Zeit und Geld
- Cyberkriminalität – Realität im Handwerk
- Cybersicherheit im Betriebsalltag – Einfach. Schnell. Wirksam
- Arbeitssicherheits-Portal – Unterweisungen digital umsetzen so-

wie ■ Geldsparen als Innungsbetrieb – Angebote des Fachverbandes. – **Einige dieser Punkte sind nicht neu, aber in dieser Ballung, die zudem für alle Fachhandwerker in der Republik zugänglich gewesen ist, hat es das noch nicht gegeben.** Natürlich gab es die unvermeidlichen Anlaufprobleme, zum Beispiel konnte ein Beitrag nicht zugeschaltet werden und ein weiterer hatte eine schlechte Verbindung. Aber unterm Strich kann man attestieren, dass die Veranstaltung ein Gewinn für alle Beteiligten gewesen ist. Dies geht aus den Bewertungen hervor, die ausschließlich positiv ausgefallen sind. Besonders geschätzt

wurden die Offenheit und Begeisterung auch bei den externen Referenten, dass abwechslungsreiche Themenangebot, das inhaltlich und formal hervorragend transportiert wurde, was dazu führt, dass die ebenfalls sehr gelobten Moderatoren eine solche Aktion jederzeit wieder durchführen würden. Marie-Elis Marwitz zu den Gründen:

„Weil wir so viele Menschen erreichen können, die ansonsten nur schwer zu bewegen sind – und das meine ich in

erster Linie räumlich. Es war ein Teilnehmer dabei, den ich schon persönlich beraten habe. Ich habe damals 2 ¾ Stunden Anfahrt gebraucht. Es ist schön, an einem Tag so viele Menschen – Referenten und Teilnehmer – zusammenzubringen. Auch unsere Referenten hätten eine sehr weite Anreise gehabt, sie kamen aus dem Schwarzwald, Stuttgart und Augsburg. Da kann man nur an einem Seminar teilnehmen, wenn man auch übernachtet. Warum also solchen Aufwand betreiben, wenn es auch leichter geht? Außerdem finde ich es faszinierend und inspirierend, etwas Neues zu probieren. Alte Pfade verlassen und neue Wege gehen! Das ist zudem das Thema dieser Zeit und wir als Verband müssen vorneweg gehen, Leuchtturm sein. Daran habe ich große Freude und das scheint uns gelungen zu sein.“

'mi'-Fazit: ■ Ein weiteres Mal hat es der Fachverband SHK NRW geschafft, sich eine positive Erwähnung in der 'mi'-Ausgabe zu verdienen ■ Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern kann Ihnen im Fachhandwerk helfen, Ihr Tagesgeschäft besser zu organisieren und dadurch effektiver und gewinnbringender zu machen ■ In dieser Ballung und in diesem Format ist der Praxistag Geschäftsprozesse sicher einzigartig ■ Uns wundert es nicht, dass der Fachverband auch bei der Initiative



Alfred Jansenberger und Marie-Elis Marwitz
© FV SHK NRW

DigiWerk einer der Initiatoren ist, denn mit Straffung der Geschäftsprozesse – und darum geht es im Endeffekt – kann jeder Fachhandwerker Zeit und Geld sparen. Das ist übrigens unabhängig von der Größe des Unternehmens. Als regelmäßiger

'mi'-Leser wissen Sie, dass Sie an dieser Stelle auch über Best-Practice-Beispiele informiert werden. Nächste Woche reichen wir noch ein paar Stimmen nach sowie die anlässlich der Veranstaltung aufgestellten Appelle an die Branchenteilnehmer.

Tropfen für Tropfen: Wichtiges im Telegrammstil

1a-Marketing Kompetente Beratung, ein hochwertiges Sortiment, kundenorientierte Ansprache und Dienstleistungen, die keine Wünsche offenlassen – das sind Attribute, mit denen die meisten von Ihnen ausgezeichnet werden können, denn für Sie gehört das alles zum Tagesgeschäft. Doch woher können Sie so eine Auszeichnung bekommen? Langjährige 'mi'-Leser wissen, dass sie dies über die jährlich stattfindende 1a-Initiative des 'markt intern'-Verlags erreichen können. Unter www.1a-auszeichnung.de erfahren Sie, ob auch Ihr Unternehmen die Kriterien erfüllt, die dann werbewirksam eingesetzt werden können. Unter anderem gibt es eine attraktive Urkunde, die Sie in Ihrem Unternehmen zum Beispiel am Beratungsplatz positionieren können – einige Kollegen sammeln diese Urkunden und sind bereits mehrfache **1a-Fachhandwerker** – in einigen Fällen sogar zehn Jahre und mehr in Folge. Das spricht für Kontinuität und Kompetenz auf allen Ebenen!

Neue Bewertungsgrundlage für Trinkwasserkontaktmaterialien Ab dem 21.3.2021 gibt es eine verbindliche Ergänzung zur deutschen Trinkwasserverordnung, nämlich die 'Bewertungsgrundlage für Kunststoffe und andere organische Materialien im Kontakt mit Trinkwasser' (KTW-BWGL). Sie gilt sowohl bei Instandhaltung als auch Neuerrichtung von Anlagen für die Gewinnung, Aufbereitung oder Verteilung von Trinkwasser. **Nadine Lorenz**, Geschäftsführerin beim **VTH Verband Technischer Handel e.V./Düsseldorf**, dazu: „Ab dem 21. März 2021 sollten für die entsprechenden Produkte in Kontakt mit Trinkwasser gültige Konformitätsnachweise einer

externen Zertifizierungsstelle vorliegen, die die Übereinstimmung mit den nun geltenden Anforderungen der Bewertungsgrundlagen des **Umweltbundesamtes** bestätigen.“ Wenn Sie weitere Informationen benötigen, finden Sie diese unter www.vth-verband.de/trinkwasserverordnung-2021.

Ich kauf gern vor Ort Alljährlich führt 'markt intern' für Leserinnen und Leser aus Fachhandwerk und -handel eine besonders attraktive Aktion durch, nämlich das Gewinnspiel im Rahmen der **Markenkampagne Ich kauf gern vor Ort**, bei dem wir nicht nur alle Marketingtools zur Verfügung stellen, sondern auch die Preise bereithalten bis hin zum 1. Preis, einen Gewinnerscheck im Wert von 10.000 €. Viele Markenhersteller unterstützen die Botschaft und setzen sich für Sie ein, damit Sie Ihre Kunden mit diesem attraktiven Gewinnspiel in Ihr Unternehmen locken können (s. nebenstehendes Plakat). Diese Aktion geht – nach zweimaliger coronabedingter Verlängerung – am 21. März zu Ende. **Wer die Teilnahmekarten seiner Kunden noch nicht zurückgeschickt hat, sollte dies unbedingt schleunigst nachholen!** Nur so stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden auch in die Lostrommel kommen! Hilfreiche Informationen finden Sie unter www.markt-intern.de/markenkampagne.

Ehrliches Geld für ehrliche Arbeit – so läuft das im Fachhandwerk! Ihr



Hans Georg Pauli
Ass. jur. Hans Georg Pauli
– Chefredakteur –

„Neulich habe ich einen 50-€-Schein auf dem Parkplatz gefunden. Aber ich habe ihn gleich wieder weggeworfen.“ – „Warum das denn?“ – „Das war Falschgeld! Der Schein war lila und hatte eine Null zu viel ...“

markt intern und DIREKT – volle Leistung für Abonnenten!

Europas größte Brancheninformationsbrief-Verlagsgruppe kämpft für den Erhalt und die Stärkung des deutschen Mittelstandes. Nutzen Sie deshalb unsere umfangreichen Zusatzangebote durch den Bezug eines unserer klassischen Print-Briefe inkl. Digitalversion und Online-Zugang oder der rein digitalen Variante. Sie sind noch kein Abonnent? Informationen zu den Möglichkeiten (bei jährlicher Berechnung mit 15 % Nachlass, beim Bezug mehrerer Briefe mit weiteren 40 % Nachlass) und Urheberrechten finden Sie unter www.markt-intern.de. – Im **markt intern** Verlag erscheinen zumeist wöchentlich:

Steuern & Mittelstand:

- arbeitgeber intern
- GmbH intern
- Ihr Steuerberater
- immobilien intern
- Mittelstand
- steuerberater intern
- steuertip
- umsatzsteuer intern

Gesundheit & Freizeit:

- Apotheke/Pharmazie
- Augenoptik/Optomietrie
- Hörgeräteakustik
- in motion – Sport- plus Schuh- Handel
- Parfümerie/Kosmetik
- Spielwaren/Modellbau/Kreativ

Technik & Lifestyle:

- Automarkt & Tankstelle
- Büro-Fachhandel
- Consumer Electronics
- Elektro-Fachhandel
- Foto-Fachhandel & -Studio
- Uhren & Schmuck

Bauen & Wohnen:

- Eisenwaren/Werkzeuge/Garten
- Elektro-Installation
- Installation Sanitär/Heizung
- Möbel-Fachhandel

International:

- EXCLUSIV (Schweiz)

Im **kapital-markt intern** Verlag erscheinen wöchentlich:

- Bank intern
- finanztip
- kapital-markt intern
- versicherungstip

50
JAHRE
markt intern