



Ausgabe 05 | 2013

Im Gespräch:

Wie man es schafft, Kunden zu begeistern



 **JUNKERS**
Bosch Gruppe

Arbeiten vertrauensvoll zusammen – wenn's eilt, auch per SMS am Sonntagabend: Stephan Daschner (Mitte), gelernter Heizungsbaumeister und Inhaber von Daschner Sanitär und Heizung in Duisburg. Ihm zur Seite stehen Michael Schumann, Vertriebsbeauftragter für die Region (rechts) und Andreas Jaschowe, Verkaufsleiter Nordrhein-Westfalen und Hessen, beide Junkers Deutschland.



Inhalt

■ EDITORIAL	1
■ DAS PROFIGESPRÄCH „Wir wollen uns Beratung leisten können.“	2
■ OBJEKTE IM GESPRÄCH Zu neuem Leben erweckt	6
■ DARÜBER SPRICHT DIE BRANCHE Viel zu alt, wenig effizient Ab sofort weiter wissen Mehr im Tank	8
■ JUNKERS INFORMIERT	9

IMPRESSUM

Profigespräche –
eine Sonderpublikation des SHK Profi
www.shk-profi.com



HERAUSGEBER

Bosch Thermotechnik GmbH
Junkers Deutschland
Junkersstraße 20–24
73249 Wernau

KONZEPT

Bauverlag BV GmbH, Gütersloh
www.bauverlag.de

REDAKTION

Oskar Schwittay
CMS - Customer Media Service

GESTALTUNG

studio grau, Berlin
www.studiograu.de



Liebe Leserinnen und Leser,

im fünften Profigespräch 2013 stellen wir Ihnen einen typischen Kunden vor: Er ist anspruchsvoll in puncto Technik und Betreuung durch den Kundendienst. Darüber hinaus entwickelt er viele eigene Ideen, um seinen Endkunden einen Mehrwert zu bieten: sei es durch eine eigene Unternehmens-App oder durch einen eigenen Mitarbeiter für die Beratung.

Notwendige Kritik gibt Stephan Daschner, Interviewpartner in dieser Ausgabe, durchaus „1:1“ weiter, ohne dabei nachtragend zu sein. Und das ist auch gut so. Denn nur mit einem solch offenen Dialog ist es uns möglich, auf Wünsche und Anregungen zu reagieren. Vor ein paar Jahren beinahe komplett abgewandert, zählt die Firma Daschner in Duisburg heute zu den Botschaftern der Marke Junkers. Darauf sind wir stolz.

Dass im Rahmen einer solch vertrauensvollen Zusammenarbeit interessante Referenzbeispiele entstehen, versteht sich beinahe von selbst. Erst recht, wenn Stephan Daschner vom Schreibtisch aus den Baufortschritt im Blick hat. In kurzer Zeit wurde eine alte Fabrikhalle von 1916 energetisch auf den neuesten Stand gebracht. Aber lesen Sie doch selbst ...

Viel Spaß dabei wünscht
Ihnen

A handwritten signature in blue ink that reads "Andreas Schmidt". The signature is fluid and cursive.

Andreas Schmidt

Vertriebsleiter Junkers Deutschland



„Wir wollen uns Beratung leisten können.“

Eigentlich hatte Firmenchef **Stephan Daschner** (rechts) Produkten aus Wernau beinahe abgeschworen. Über eine Reklamation für eine Mülheimer Wohnungsgenossenschaft und ein darauf folgendes klärendes Gespräch mit Junkers Vertriebsmitarbeiter **Michael Schumann** (links) fand er den Weg zurück und ist heute zufriedener Kunde. Warum das so ist und warum er sich auch bei der Sanierung einer alten Fabrikhalle auf Produkte von Junkers verlässt, verriet er uns bei einem Besuch in der Firmenzentrale in Duisburg.

Interview: Oskar Schwittay | Fotos: Matthias Heidemann, Bielefeld

Herr Daschner, was sind derzeit typische Fragen Ihrer Endkunden?

Stephan Daschner: In unserer Region, in der es nicht viele Eigenheime gibt, geht es darum, Heizungsanlagen zu installieren, die günstig sind und einen niedrigen Verbrauch haben.

Was antworten Sie Ihren Endkunden?

SD: Das ist natürlich von Fall zu Fall verschieden. Wenn keine großen Heizkörper oder Flächenheizungen vorhanden sind, schließen sich die alternativen Heizsysteme eigentlich schon aus. Dann sind wir darauf angewiesen, dass wir effektive herkömmliche Heizsysteme verkaufen.

Wie groß ist der Einzugsbereich Ihrer Firma?

SD: Wir arbeiten in einem Umkreis von 120 km, haben in der Vergangenheit einige Baustellen in Köln gehabt. Wir arbeiten auch bis in die Dortmunder Region hinein.

Ist das für einen Sanitär- und Heizungsbetrieb nicht reichlich ungewöhnlich?

Michael Schumann: In der Tat. Das Gros meiner Kunden arbeitet in einem Umkreis von 15 oder 20 km. Bei der Firma Daschner handelt es sich natürlich um ein größeres Unternehmen, das auch große Anlagen baut, die der „normale“ Handwerksbetrieb mit 5 oder 6 Mitarbeitern gar nicht umsetzen kann.



FIRMA: Daschner Heizung & Sanitär GmbH

- gegründet 1991 in Duisburg-Laar
- Geschäftsführer:
Stephan H. Daschner
- 30 Mitarbeiter, davon 6 im Büro
- Leitsatz: Flexibilität ist unsere Stärke

www.daschner-gmbh.de

Inwieweit interessieren sich Ihre Privatkunden für innovative Lösungen wie z. B. JunkersHOME?

SD: Wir lassen den Kunden schon wissen, dass es so etwas gibt, aber die Nachfrage hier direkt vor Ort ist noch nicht sehr groß. Ich selbst habe zuhause die Möglichkeit, das zu nutzen.

MS: Ja, als Installateur muss man das auch mal selbst ausprobieren, um seine Kunden davon begeistern zu können. Darüber hinaus haben wir aber auch andere technische Möglichkeiten, wie etwa den Ersatzteil-Scanner. Das wird vom Kundendienst auch häufig genutzt.

Setzen Sie vor allem auf Junkers oder auch auf andere Hersteller?

SD: Wir setzen zu 90 Prozent die Technik von Junkers ein. Es gibt immer mal wieder die Möglichkeit, ein anderes Produkt einzusetzen. Dann haben wir es aber mit Kunden zu tun, die ein bestimmtes Produkt unbedingt haben wollen – wenn sie zum Beispiel seit 30 Jahren gute Erfahrungen haben.

MS: Und aufgrund der Größe baut ihr ja auch Anlagen, die wir gar nicht bedienen können.

Zum Referenzobjekt: Wie war hier die Zusammenarbeit mit dem Vertrieb von Junkers?

SD: Für die Sanierung der Halle habe ich ein passendes Heizsystem gesucht und hatte die Wahl zwischen verschiedenen Herstellern.

Ich habe mich dann für die 100 kW-Anlage von Junkers entschieden, weil sie preislich attraktiv war und Herr Schumann sich auch sehr engagiert hat.

Was meinen Sie damit genau? Wie war die Beratung?

SD: Ich habe Herrn Schumann angerufen und um Unterstützung gebeten. Für meinen Anwendungsfall hat er mir dann das System vorgeschlagen.

MS: Aufgrund des Alters der Halle und des Sanierungsbedarfs konnte man den Bedarf nur schlecht hochrechnen. Mit der Brennwerttechnik, die ja doch sehr stark moduliert, können wir hier gut arbeiten. Der 100 kW-Kessel moduliert relativ weit runter; die Anlage wurde von meiner Seite geplant. Dann wurden Ausarbeitungen erstellt und schlussendlich die Anlage so gebaut, wie wir es zusammen geplant haben.



Stephan Daschner

„Wir setzen zu 90 Prozent Technik von Junkers ein.“

Warum haben Sie sich für ein bodenstehendes und kein wandhängendes Gerät entschieden?

MS: Wenn ich drei bis vier Jahre zurück denke, dann hat man die vierfache Fläche haben müssen, um die gleiche Kesselleistung auf den Boden stellen zu können. Die Lösung ist raumluftunabhängig, weil die Frischluftzufuhr über das Dach erfolgt. Das macht den besonderen Charme dieser Lösung aus: hohe Leistung, kompaktes Gerät, geringer Platzbedarf.

Herr Daschner, Sie führen Ihren Handwerksbetrieb seit 1991 – seit wann arbeiten Sie mit Junkers zusammen?

SD: Es gab eine Phase in den 90er-Jahren, wo ich bereits intensiv mit Junkers gearbeitet habe. Darf ich das nennen?

Andreas Jaschowe: Klar, das ist Geschichte.

SD: Das hatte sich aus firmenpolitischer Sicht damals für ein paar Jahre erledigt. Damals war die Firma Junkers nicht sehr gut im Kundendienst aufgestellt und wir sind ein sehr kundendienstintensives Unternehmen und brauchen immer sofort Hilfe. Scheinbar hat man damals gedacht, man könnte ohne Telefon mit seinen Installateuren kommunizieren. Damals hatte ich Junkers eigentlich abgeschworen. Und dann hatte ich eine Begegnung mit dem Herrn Schumann...

Seit März 2013 gibt es bei Junkers die 5-Jahre-Systemgarantie auf Plus-Systeme. Wie sind Ihre Erfahrungen der ersten Monate?

„Es wurde so gebaut, wie wir es geplant haben.“

SD: Ehrlich gesagt, haben wir bislang noch nicht darauf hingewiesen. Da werden wir in der nächsten Zeit aber sicher stärker in der Werbung darauf eingehen.

AJ: Die Chance, die hier für die Handwerksbetriebe drinsteckt, besteht in der Möglichkeit, nach draußen zu werben. Der Endkunde muss jährlich warten lassen, hat aber fünf Jahre volle Garantie auf Material und Arbeitsleistung.

SD: Wir haben ja leider in der neuen VOB eine Gewährleistungslücke. Auch das will, vermute ich, Junkers mit der Garantie erreichen. Auf Heizgeräte gibt es eigentlich nur zwei Jahre Garantie; wir als Handwerksbetrieb müssen aber nach VOB vier Jahre geben. Es entsteht eine Lücke von zwei Jahren. Die 5-Jahres-Garantie hilft dem Handwerk, diese Lücke zu schließen.

Was sind Ihrer Meinung nach typische Fehler des Handwerks beim Kontakt mit dem Endkunden?

SD: Es gibt ein globales Problem und zwar können wir leider nicht die Margen erzielen, um Beratung wirtschaftlich durchführen zu können. Daraus resultieren die meisten Probleme. Das fängt bei der Beratung des Kunden an und hört mit den Materialbestellungen auf. Wir sind jetzt mittlerweile so weit, dass wir uns extra Beratungspersonal leisten können und auch wollen, es bleibt aber schwierig.

Was tun Sie im Kontakt mit Endkunden? Wie unterstützt Sie Junkers dabei?

SD: Seit 2012 sind wir Wärmepartner von Junkers. Unlängst haben wir für eine Fußballmannschaft Jacken bepflücken lassen und sind dabei von Junkers unterstützt worden.

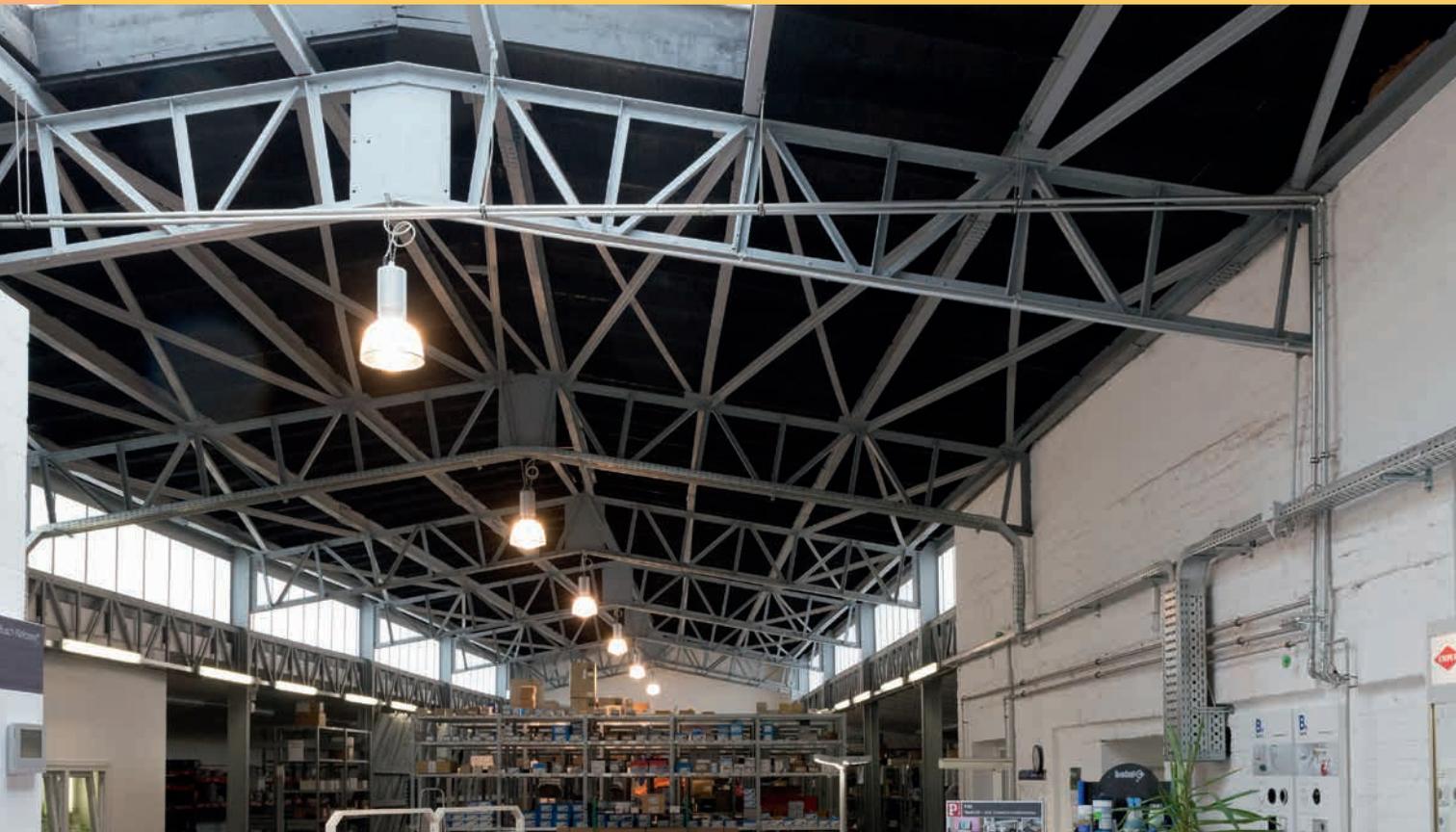
Bitte ergänzen Sie den folgenden Satz: „Ich mag Junkers, weil ...“

SD: ...das Gesamtpaket stimmt. Der kundenintensive Kontakt, die Preisgestaltung, die Wärmepartnerschaft, alles was in den Bereich Einkauf und Verkauf passt.

Vielen Dank für das Gespräch.



Michael Schumann



Zu neuem Leben erweckt

DIE SITUATION

Als die Fabrikhalle im Duisburger Norden 1916 errichtet wurde, regierte in Berlin Kaiser Wilhelm II. In den folgenden Jahrzehnten unterschiedlich genutzt, beherbergte die 900 m² große Gewerbeimmobilie bis 2005 eine Schreinerei. Danach herrschte Stillstand und gähnende Leere. Eine

Situation, die für Stephan Daschner, Chef der gleichnamigen Sanitär- und Heizungsfirma in Duisburg, ein Ding der Unmöglichkeit ist. Und eine ständige Herausforderung, es besser zu machen. Zumal er die alte Halle direkt von seinem Schreibtisch aus sehen kann.

DIE FORDERUNG

Eine neue Heizungsanlage stand dabei nicht an erster Stelle. Zunächst wurden das Dach und die Fassade aufwändig renoviert und isoliert. Bei der Modernisierung wurde darauf geachtet, dass der Baustil und der Charakter des Gebäudes erhalten blieben – dabei steht das Objekt



Die Gewerbeimmobilie von 1916 in der Außenansicht.



Das kompakte Heizgerät versorgt die gesamte Halle mit Wärme.

noch nicht einmal unter Denkmalschutz. „Als die Frage der Heizung anstand, habe ich Herrn Schumann angerufen und um Unterstützung gebeten“, erinnert sich Stephan Daschner. Statt mit einer großen Gebläseheizung sollte mehr mit statischen Heizflächen gearbeitet werden. „Wir brauchen nicht oben unter der Decke 20 Grad, sondern unten, bei den Regalen, damit dort die Mitarbeiter angenehme Temperaturen haben“, so Daschner.

DIE LÖSUNG

„Aufgrund des Alters der Halle und des Sanierungsbedarfs konnte man den tatsächlichen Wärmebedarf nur schlecht hochrechnen“, ergänzt Junkers-Mitarbeiter Michael Schumann. „Wir haben deshalb ein bodenstehendes 100-kW-Brennwert-

gerät empfohlen, dessen Leistung sehr gut moduliert.“ Und im Gegensatz zu noch vier Jahren, erst Recht im Gegensatz zu 1916, war es nun möglich, mit einem kompakten, leistungsstarken Kessel in einem relativ kleinen Raum zu arbeiten. Der hier zum Einsatz kommende Brennwertkessel Suprapur KBR 98-3 A 23 versorgt trotz seiner Abmessungen von 1552 x 650 x 652 die gesamte, 900 m² große Halle mit Wärme.

DAS ERGEBNIS

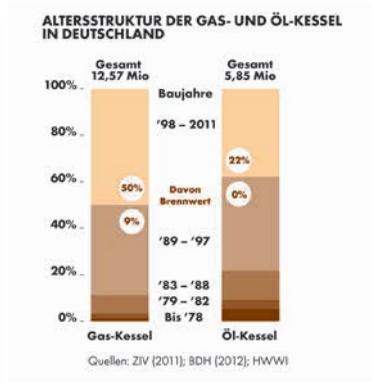
Die alte Anlage von 1984 arbeitete mit hohen Temperaturen und folglich hohem Verbrauch. Das ist Vergangenheit. Betritt man heute die Industriehalle, empfangen den Besucher nicht Kälte und Zugluft, sondern angenehme Temperaturen. Das freut auch die Mitarbeiter, die an mehreren

Schreibtischen direkt am Tresen des dort firmierenden Elektrogroßhandels arbeiten. „Ohne die erfolgte umfassende Sanierung hätten wir diesen interessanten Mieter gar nicht bekommen“, berichtet Stephan Daschner stolz.

DIE FAKTEN

- Modernisierung Altbau Duisburg
- Baujahr 1916, 900 m² Nutzfläche
- 1 Brennwertkessel Suprapur KBR 98-3 mit 100 kW
- 1 Regelung FW 120
- Inbetriebnahme Anfang 2013

Darüber spricht die Branche



VIEL ZU ALT, WENIG EFFIZIENT

Die Heiztechnik wird zwar immer effizienter, die Heizungen dafür aber umso älter. Nur gut 20 Prozent aller Heizgeräte in Deutschland entsprechen dem aktuellen Stand der Technik. Das ist das Ergebnis einer Studie, die das Ölunternehmen Shell und der BDH gemeinsam in Auftrag gegeben haben. Das geringe Modernisierungstempo in den Heizungskellern führe dazu, dass 2030 ein Großteil der Heizungen über 30 oder 40 Jahre alt sein wird. Noch heute gebe es rund 2,5 Mio. Gas- und Öl-Standardkessel, die seit 15 Jahren nicht mehr neu verbaut werden dürften.

www.bdh-koeln.de

AB SOFORT WEITER WISSEN

Mehr Informationen liefert ein neues Profi-Portal im Internet – zum Beispiel für SHK-Handwerker, TGA-Fachplaner oder Entscheider aus der Wohnungswirtschaft. Unter www.weiterwissen.de erhalten Abonnenten u. a. der Zeitschriften SHK Profi, tab und KKA Zugang zu allen bisher gedruckten Fachinformationen – bis heute über 50.000 Artikel. Das Besondere daran: Eine komfortable Suchfunktion und die Möglichkeit, sich eine eigene Fachartikelsammlung zusammen zu stellen, die zudem laufend aktualisiert wird.

www.weiterwissen.de

MEHR IM TANK

Mit Einführung der sogenannten „Markttransparenzstelle“ (MTS) können Autofahrer jetzt per App die aktuell günstigste Tankstelle an ihrem Heimatort und auch unterwegs am Reiseort ermitteln. Zum Beispiel durch die App „Mehr Tanken“, erhältlich für Apple und Android. Kein Allheilmittel gegen hohe Kraftstoffpreise, jedoch ein modernes Mittel, den Erdölkonzernen ein (kleines) Schnippchen zu schlagen. Unsere Empfehlung: Beim nächsten Mal einfach smarter Tanken.

Einfach punkten – XXL-Prämienaktion läuft noch bis Ende 2013

Junkers hat seinen Prämienshop neu aufgesetzt. Damit hat es das Fachhandwerk noch einfacher, Sach- und Geldprämien für den Verkauf von Junkers-Produkten zu bekommen. Noch bis zum 31.12.2013 können Partner im Rahmen der XXL-Prämienaktion besonders viele Punkte sammeln. Zur Teilnahme ist eine einmalige Registrierung unter www.junkers-bonusprogramm.com notwendig. Dort kann jederzeit der aktuelle Punktestand eingesehen und gegen Prämien getauscht werden. Zur Auswahl stehen u. a. mehr als 2000 Markenprodukte wie Smartphones, Tablets oder Bosch-Elektrowerkzeuge.



Reklamation – Chance oder Risiko für den Vertrieb?

Andreas Jaschowe, Verkaufsleiter Nordrhein-Westfalen und Hessen,
Junkers Deutschland



Beinahe wäre Herr Daschner als Kunde abgesprungen – heute ist er höchst zufrieden. Wie kam es zu dem Sinneswandel?

Ich sage immer zu meinen Mitarbeitern, in jeder Reklamation steckt auch eine Chance. Wenn man sich intensiv miteinander auseinandersetzt, beide Seiten zu verstehen sucht und kompromissbereit ist, findet man wieder zusammen. Die Firma Daschner hatte damals eine Reklamation – mit Junkers, weil eine wirkliche Zusammenarbeit zuvor nicht stattgefunden hat – und dann haben sich Herr Daschner und Michael Schumann miteinander

getroffen. Der Glücksfall ist, dass die beiden sich sympathisch sind. Beide Unternehmen haben ihre Positionen klar benannt und haben eine Lösung gefunden. Deswegen ist für mich eine Reklamation auch immer wieder eine Verkaufschance.

Das heißt, Sie stehen Reklamation positiv gegenüber?

Na ja, es sollten natürlich nicht ständig und überall welche auftreten, dann stimmt etwas in der Zusammenarbeit nicht. Die Firma Daschner ist der absolute Vorzeigefall, dass der Begriff „Reklamation“ zumeist negativ belegt ist, aber auch sehr positiven enden kann.

Allein sprechen reicht ja nicht – es braucht auch gute Angebote.

Nehmen wir z. B. die 5-Jahre-Systemgarantie. Bei uns bekommt der Endkunde sie on top dazu, wenn er sich für ein System entscheidet. Der Preis ist ein wichtiges Verkaufsargument; das Leistungspaket jedoch auch. Und hier bekommt der Kunde ein Argument, das er von keinem anderen Wettbewerber erhält.

Vielen Dank für das Gespräch.

Sprechen Sie mit uns

Betreuung Fachhandwerk

Telefon (0 18 06) 337 335*

Telefax (0 18 03) 337 336**

Junkers.Handwerk@de.bosch.com

* Festnetz 0,20 €/Gespräch aus Mobilfunknetzen max. 0,60 €/Gespräch

** Festnetz 0,09 €/Min.

Weitere Informationen unter

www.junkers.com

 /JunkersDeutschland

 @Junkers_de

 /user/Junkers1892

Zeit für Ihr persönliches Profigespräch mit Junkers

12.03. – 15.03.2014

SHK Essen 2014

Messe Essen

09.04. – 12.04.2014

IFH/Intherm 2014

Nürnberg

20.11. – 22.11.2014

GET Nord

Messe Hamburg

Weitere aktuelle Termine unter
www.shk-profi.de/termine.html