

## Kunden mit Bustechnik gewinnen

Ob Neubau oder Sanierung – nur wenige Eigenheimbesitzer sind richtig über bezahlbare und nützliche technische Lösungen – z. B. zur bequemen Steuerung von Jalousien, Heizung und Licht, aber auch zum Schutz vor ungebetenen Gästen oder gar vor einem Brand – informiert. Der Elektromeister sollte den Wunsch vieler Menschen nach mehr Komfort und Sicherheit in den eigenen vier Wänden noch besser nutzen und mit seiner Beratung zu den Möglichkeiten der modernen Gebäudetechnik neue Kunden gewinnen.

### Der Privatkunde – eine wichtige Zielgruppe

Seit Jahren ist ein Trend sichtbar: Die Menschen ziehen sich aufgrund der sich rasant verändernden Strukturen der Wirtschaft und des Sozialstaates immer mehr in die eigene Schutzzone – das Eigenheim – zurück. Das Eigenheim bietet ihnen Sicherheit und gleichzeitig Freiraum für individuelle Wünsche. Menschen leben heute länger und sehnen sich mehr denn je nach einem Lebensabend in ihren eigenen vier Wänden. Dabei möchten sie möglichst unabhängig von Dritten sein. Wer noch vor dreißig Jahren ein Haus baute, kam lange Zeit mit der vorhandenen Elektroinstallation aus. Mit der Entwicklung der Bustechnik für die Gebäudeinstallation eröffnen sich sprunghaft neue Möglichkeiten, die wachsenden Wünsche nach Sicherheit und Komfort im eigenen Heim zu realisieren. Wer heute ein Eigenheim errichten lässt, sollte deshalb dahingehend vom Fachmann beraten werden, sich mindestens die Basisvoraussetzungen für eine zukunftsorientierte Gebäudeinstallation zu schaffen. Damit ist sichergestellt, dass zukünftige technische Entwicklungen und sich verändernde Wünsche der Bewohner des Hauses berücksichtigt werden können. Andererseits sichert sich damit der Elektrofachbetrieb beim Kunden häufig auch die späteren Folgeaufträge.

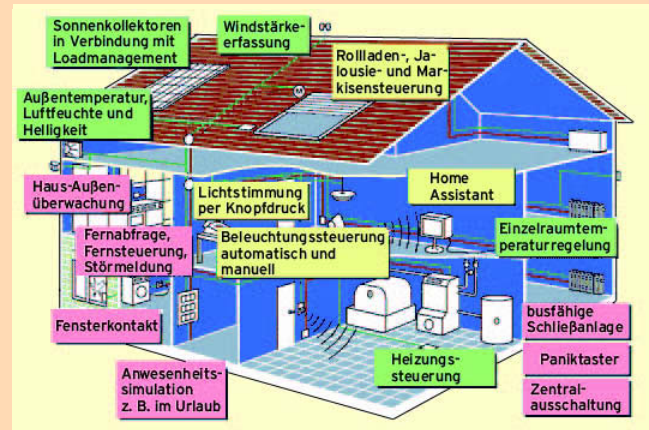
### Neubau, Modernisierung oder Sanierung

Das Verlegen von ausreichend mehradrigen Leitungen zu allen Verbrauchern und Schaltern ist eine Basisvoraussetzung für eine zukunftsweisende Gebäudeinstallation. Wichtig ist auch der Einbau tiefer Schaltdosen für die Aufnahme der notwendigen Bustechnik und eine genügende Anzahl von Auslässen für Verbraucher.

Bei der Modernisierung von Eigenheimen oder Sanierung älterer Gebäude ist ebenfalls an die zukünftige Nutzung zu denken. Gerade junge Familien bevorzugen gern ältere Gebäude, die sie dann nach ihren Wünschen umbauen können. Auch hier gilt, möglichst viele Basisvoraussetzungen für die innovative Nutzung durch die Bustechnik zu schaffen. Auch Althausbesitzer, die in der Regel das Gebäude bereits abbezahlt haben, sind eine lohnende Zielgruppe. Der Eigentümer modernisiert einzelne Bereiche des Gebäudes, wobei häufig das Haus entkernt wird, um anschließend Wände zu versetzen oder neu einzubauen. Der Kunde benötigt neben neuen Wärmeschutzfenstern, ein neues Dach, eine neue Heizungsanlage und selbstverständlich auch eine neue Elektroinstallation. Weges des geringeren Investitionsvolumen werden nicht selten die einzelnen Bereiche mit besseren Materialien und umfangreicher durchgeführt. Die Bauherren werden dabei oft vom Ehrgeiz getrieben, jetzt nicht mehr die Baufehler der Vergangenheit zu wiederholen. Also wird auf eine Modernisierung des Gebäudes geachtet, die alle Wünsche und Bedürfnisse der Bewohner auch in Zukunft problemlos berücksichtigt.

### Kundenbedürfnisse herausfinden

Es ist sinnvoll, im Gespräch mit dem potentiellen Kunden die verschiedenen Einsatzmöglichkeiten der modernen Gebäudetechnik an Hand von Checklisten zu erläutern. Durch geeignete Fragestellungen sind die konkreten Kundenwünsche und seine Familiensituation in Erfahrung zu bringen: Gibt es Kinder, wie alt sind diese? Wohnen weitere Personen mit im Haus, etwa die Großeltern oder Untermieter? Möglicherweise möchte der Ehemann einen Raum



1 Auswahl aus den Möglichkeiten für eine Businstallation in einem Einfamilienhaus.



2 Die Mehrkosten für den Einsatz von Leerdosen, Leerrohren und Busleitungen betragen ca. 25 % im Vergleich zur konventionellen Elektroinstallation.

als Büro nutzen. Es ist wichtig, sich intensiv mit den Bedürfnissen der Bewohner auseinanderzusetzen und ihnen die Scheu vor zu viel Technik und zu hohen Kosten zu nehmen. Im Ergebnis der Gespräche ist es vorteilhaft, dem Kunden Angebote in verschiedenen Varianten zu unterbreiten. Das betrifft in erster Linie das Angebot für eine Grundinstallation, aber auch für eine Vollausstattung mit allen Möglichkeiten für Komfort und Sicherheit, siehe Kasten „Auf einen Blick“ auf S. 33. Oftmals ist es dann günstiger, mit der Mindestinstallation und der Option einer späteren Erweiterung zu starten, als den Auftrag wegen des zu hohen Kostenumfanges gar nicht erst zu bekommen. Dabei sollte stets das zur Verfügung stehende Budget des Kunden im Auge behalten werden. Andererseits ist es für die Argumentation günstig, die veranschlagten Mehrkosten der gesamten Nutzungsdauer des Gebäudes gegenüberzustellen.

### Auf Kundenwünsche eingehen

Der Kunde hat häufig nur vage Vorstellungen zur modernen Gebäudetechnik. Bisher hat sich noch keiner die Mühe gemacht, ihm ausführlich die Möglichkeiten der Bustechnik (Bild 1) zu erläutern und auf seine Wünsche einzugehen wie beispielsweise zu folgenden Themen: **Licht.** Schon lange möchte er dimmbares Licht, das auch von mehreren Stellen aus bedient werden kann. Auch hätte er gern einen Schalter beim Ausgang, mit dem die gesamte Beleuchtung ausgeschaltet werden kann, oder auch Lichtstimmungen aus mehreren Lichtquellen per Knopfdruck. Bequem wäre es, das gewünschte Licht vom Sessel aus mit der TV-Fernbedienung zu wählen. **Jalousien.** Der Kunde möchte elektrisch angetriebene Jalousien oder Markisen, vor Ort bedienbar. Bei Abwesenheit dürfen die Pflanzen nicht zu viel oder zu wenig Sonne erhal-

## AUF EINEN BLICK

### Ausstattungsvarianten

#### Lösung 1

##### Mindestausstattung

Zur Mindestausstattung für Telekommunikation, Multimedia und Steuerung der Haustechnik gehören heute:

- Leerrohre für Multimedia und Telekommunikation.
- Leerrohre zur Nachrüstung der Stromversorgung und Steuerung von Markisen und Rolläden.

#### Lösung 2

##### Standardausstattung

Ansprüche und Lebensumstände ändern sich. Die empfohlene Standardausstattung bietet aufbauend auf der Mindestausstattung zusätzliche Flexibilität durch:

- Verlegung von Leerrohren für das Stromnetz in Decken, Wänden und Fußböden. Dadurch sind Erweiterungen und Erneuerungen möglich.
- Leerrohre für Haus- und Gebäudesystemtechnik – zur Nachrüstung von Sicherheits-, Komfort- und Energiesparfunktionen.

#### Lösung 3

##### Komfortausstattung

So ausgestattet, ist auch in Zukunft in jeden Raum einfach alles möglich:

- Bei der Komfortausstattung ist in jedem Raum ein Leerrohr-Ring mit zunächst nicht benutzten und verdeckten Anschlusspunkten vorhanden. Diese können jederzeit aktiviert werden.

ten. Bei Wind oder Regen soll kein Schaden, z. B. an geöffneten Markisen, entstehen. Die Bedienung soll möglichst einfach sein.

**Heizung.** Gewünscht werden individuell regelbare Temperaturen in jedem Wohnraum – oder eine automatische Abschaltung der Heizung beim Verlassen des Hauses oder der Wohnung. Dem Kunden sollte erklärt werden: Eine Bus gesteuerte Heizungsanlage kann dies und noch mehr. Während einer Fensterlüftung wird der zugehörige Radiator geschlossen. Es wird nicht mehr zum Fenster hinaus geheizt. Der Kunde spart zusätzlich Energie.

**Fernzugriff.** Ihr Kunde könnte vom Urlaubsort prüfen, ob er den Elektroherd auch wirklich ausgeschaltet hat – oder einmal früher Feierabend machen und sofort in die vorgeheizte Sauna steigen. Über eine geeignete Kopplung, z. B. Telefon oder Internet, bekommt er Zugriff auf die Gebäudetechnik.

**Brandmelde- und Alarmsicherung.** Ihr Kunde möchte sicher sein, wenn er abends einmal nicht Zuhause ist, dass im Fall eines Brandes der Rauchmelder sofort Alarm gibt und über das Telefon Nachbarn oder die Feuerwehr alarmiert. Bei einem Einbruch ist es nützlich, wenn ein Bewegungsmelder oder ein Fensterkontaktsensor den Einbruchversuch erkennt und für reichlich Licht im Außenbereich des Hauses sorgt.

### Kosten einer busfähigen Installation

Im Privatbau liegen die Investitionskosten nicht gravierend über den Kosten für eine herkömmliche Installation bei Realisierung vieler Komfortmerkmale. Die Mehrkosten

betragen einmalig ca. 25 % im Vergleich zum Aufwand für eine konventionelle Installation. Sie entstehen im Wesentlichen durch den zusätzlichen Einsatz von Leerdosen, Leerrohren sowie Busleitungen und hängen ebenso von der Größe des Gebäudes ab (Bild 2).

### Den potentiellen Bauherrn erreichen

- Kontaktaufnahme mit Bauherrn, z. B. in Neubaugebieten und Auswahl solcher Rohbauten, bei denen in Kürze mit der Montage der Elektroinstallation begonnen wird sowie zu Althausbesitzern oder Menschen, die gerade ein altes Gebäude erworben haben.
- Werbung in der lokalen Presse.
- Nutzen der Werbemittel der Industriepartner.
- In den Kundengesprächen auf Wünsche, Gefühle und Ängste der Kunden achten und sie keinesfalls mit umfassenden techni-

schen Details und eventuellen Problemen überfordern.

- Veranstalten von Bus-Tagen im eigenen Betrieb für interessierte Kunden der Region und Engagieren von fachkundigen Referenten.
- Kooperation mit Fachplanern und Baufirmen für den direkten Kontakt zu potentiellen Interessenten.
- Erarbeiten von mehrstufigen Angeboten mit Festpreisen in Kombination mit weiteren Dienstleistungen wie z. B.: Neuheiten-Service für die Bustechnik, Programmier-Service, Hotline bei Systemfehlern usw.

### Die richtigen Argumente wählen.

Ziel sollte es sein, genau das richtige Argument zum richtigen Zeitpunkt zu nennen. Vielfach reichen zwei bis drei gute Argumente für eine Entscheidung bei den meisten Kunden schon aus.

Ist ein interessierter Kunde von der Gebäudetechnik erst zu überzeugen, ist ihm vor allem der spätere Nutzen möglichst eindringlich, anschaulich und leicht verständlich zu erklären. Das Schwierige ist, das technische Fachwissen zur Gebäudetechnik in die Denkwelt des Kunden zu übertragen. Deshalb ist es um so wichtiger, sich darauf zu konzentrieren, was den Kunden interessiert.

Die folgende Checkliste (Tafel 1) gibt dafür Hilfestellung. In der linken Spalte steht das Leistungsmerkmal, in der mittleren der daraus resultierende Nutzen für den Kunden und in der rechten Spalte das jeweils vorrangige Motiv, worauf der jeweilige Kundennutzen abzielt. Wichtig ist, dass alle Aussagen in der mittleren Spalte tatsächlich einen Mehrwert für den Kunden darstellen. Es ist sinnvoll, sich vor den Gesprächen die Frage zu beantworten: Was hat der Kunde davon? Diese Praxisübung und die ständige Ergänzung der Argumentationstabelle durch

weitere Leistungsmerkmale kann hilfreich für eine überzeugende Argumentation gegenüber dem Kunden und zur Unterstützung seiner Kaufentscheidung sein.

### Sich ständig qualifizieren

Wer sich als Elektrohandwerker für die Zukunft rüsten will, sollte eine qualifizierte Weiterbildung zum Fachbetrieb für Gebäudetechnik anstreben. Der Zentralverband für das Deutsche Elektro- und Informationstechnische Handwerk (ZVEH) hat den Markennamen INTRATEC schützen lassen. Dieser Name darf nur von zertifizierten Fachbetrieben verwendet werden. Dem Kunden gibt der Name INTRATEC die Gewissheit, einen Fachbetrieb beauftragt zu haben, der sich durch umfangreiche Schulungsmaßnahmen zum Experten für intelligente Gebäudetechnik qualifiziert hat.

### Fazit

Kunden fragen zunehmend nach intelligenten Problemlösungen hinsichtlich Sicherheit, Komfort und Energieeffizienz. Die Elektroindustrie bietet solche Lösungen an. Realisieren und umsetzen wird dies immer der Fachhandwerker vor Ort. Jetzt ist daher die richtige Zeit, sich beim Kunden durch kompetente Beratung als Fachbetrieb für innovative Gebäudetechnik zu präsentieren und die Chancen für diesen Zukunftsmarkt aktiv zu ergreifen.

W. Neise

Tafel 1 Checkliste für Kundengespräche

Bustechnik Leistungsmerkmale	Nutzen, der aus dem Leistungsmerkmal resultiert	Motiv (entscheidet letztendlich über den Kauf)
individuelle Lichtszenen einstellbar	harmonische Stimmung am Abend erzeugen	B
bei Abwesenheit Schutz der Räume vor der Sonne	empfindliche Pflanzen vor intensiver Sonnenbestrahlung schützen	K
Gesamtlicht AUS mit einem Schalter	Sicherheit, dass alle Verbraucher beim Verlassen des Hauses ausgeschaltet sind	S

Beispielhaft sind einige Motive genannt:

B = Bequemlichkeit, P = Prestige, G = Gesundheit, S = Sicherheit, W = Wirtschaftlichkeit, K = Komfort, N = Neugier und Entdeckung, U = Unabhängigkeit

Vervollständigen Sie diese Checkliste für Ihre Kundengespräche

### WEB-TIPP

www.intratec.com  
www.intelligenteswohnen.com