

Kundenberatung in der Lichttechnik

Die Beleuchtungstechnik und ihre vielfältigen Einsatzgebiete bieten dem Handwerksbetrieb ein interessantes Betätigungsfeld. Wer hier auf professionelle Beratung setzt und auf die Kundenwünsche eingeht, kann sowohl im privaten als auch im gewerblichen Bereich werthaltige Aufträge realisieren.

Anforderungen an die Beleuchtungstechnik

Mit den wachsenden Ansprüchen der Menschen an Komfort und Sicherheit gewinnt auch die Beleuchtungstechnik als Geschäftsfeld an Bedeutung. Im Unterschied zu anderen Bereichen der Elektroinstallation spielen hierbei nicht nur technische Parameter, sondern auch physiologische Einflüsse durch die Sehfunktion des menschlichen Auges und das ästhetische Empfinden des Menschen eine Rolle. Das Licht in seinem Wechsel von Hell und Dunkel bestimmt wesentlich Lebensrhythmus, Wohlbefinden und die Stimmung des Menschen. (Bild 1) und trägt wesentlich zur Arbeitsqualität und Sicherheit des Menschen im privaten Bereich, am Arbeitsplatz und in der Öffentlichkeit bei.

Normung. Mit der neuen europäischen Norm EN 12464-1 „Beleuchtung von Arbeitsstätten in Innenräumen“ werden Anforderungen an Beleuchtungssysteme definiert, um Sehaufgaben effektiv und genau durchzuführen. Die Nutzung von künstlichem Licht für Beleuchtungszwecke und der damit verbundene tägliche Energieverbrauch ist auch ein wesentlicher Kostenfaktor.

Kosten. Die Gesamtkosten einer Beleuchtungsanlage setzen sich im Wesentlichen aus den Investitionskosten bei Anschaffung und Installation und den Betriebskosten, aufgeteilt in Energie- sowie Wartungs- und Instandhaltungskosten, zusammen. Die Energiekosten machen etwa 50 % der Gesamtkosten aus, die beiden weiteren Kostenblöcke jeweils etwa 25 %. Mit wirtschaftlichen Beleuchtungsanlagen können die Energiekosten beträchtlich reduziert werden. (Bild 2)

Die Entwicklung energiesparender Beleuchtungstechnik, von Lampen mit hoher Lichtausbeute, der Einsatz elektronischer Vorschaltgeräte, von hochwertigen Spiegelrasterleuchten und die Nutzung des Tageslichts durch Konstantlichtregelung – eingebettet in völlig neuen und effizienten Beleuchtungskonzepten – ist daher nur eine logische Konsequenz.

Zielgruppen definieren

Das Anwendungsgebiet von Beleuchtung ist sehr vielfältig. Deshalb ist es sinnvoll, die verschiedenen Zielgruppen und ihre Anforderungen zu definieren. Eine Grobunterteilung kann wie folgt aussehen:

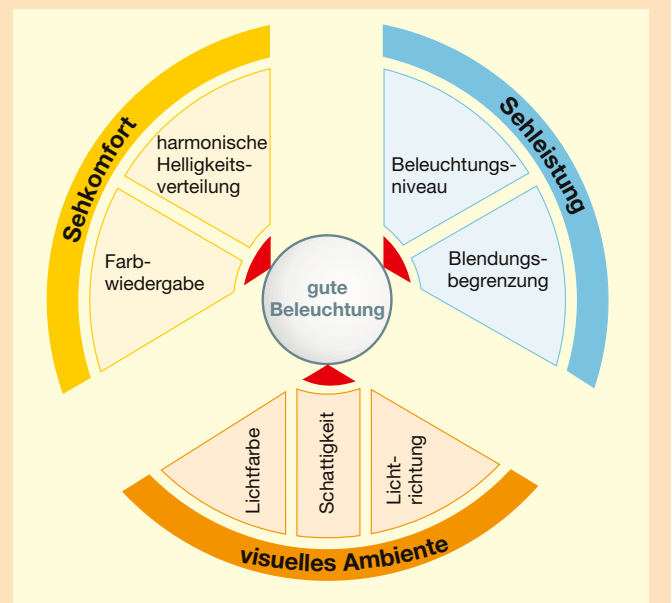
Gewerbe. Handwerksbetriebe, Freiberufler, Ärzte benötigen individuelle Lichtlösungen. Gerade Freiberufler und Ärzte verlangen nach Beratung über Design und entscheiden nicht selten aus Prestige Gründen.

Handel. Z. B. im Groß- und Einzelhandel aus dem Food- und Non-Food-Bereich liegt der Fokus vor allem auf der richtigen Warenpräsentation durch geeignete Beleuchtung. Komfort und Energieeinsparung treten dabei stärker in den Hintergrund.

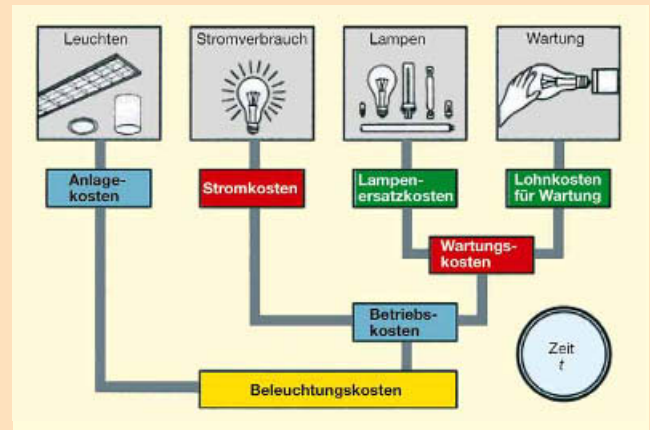
Privatkunden. Die Kunden im oberen Segment legen heute zunehmend Wert auf sparsame und harmonische Einbindung von Licht in das individuelle Wohnumfeld. Licht soll auch ein Gefühl der Sicherheit und Komfort in und außerhalb des Hauses gewährleisten. Dabei sind insbesondere auch die Bedürfnisse der älteren Generation verstärkt zu berücksichtigen.

Industriekunden. Diese entscheiden vorrangig nach dem Kosten-Nutzen-Verhältnis und bevorzugen flexible Systeme, die notwendige betriebliche Veränderungen mit wenig Aufwand zulassen. Insbesondere ist die ständige Verfügbarkeit von Licht in allen Produktionsbereichen und der Verwaltung von entscheidender Bedeutung.

Immobilienverwaltungen. Gerade in Bürogebäuden ist ein häufiger Wechsel der gewerblichen Mieter zu verzeichnen. Daraus ergeben sich auch sehr unterschiedliche Beleuchtungsaufgaben verbunden mit einem hohen Installationsaufwand. Daher sind solche Konzepte von Vorteil, die in kürzester Zeit und mit wenig zusätzlichem Installations- und Umbaufwand diesen Anforderungen gerecht werden. Geringe Beleuchtungskosten sind darüber ein wichtiges Kriterium für eine schnelle Wiedervermietung der Büroräume.



1 Gutes Licht trägt wesentlich zum Wohlbefinden des Menschen bei



2 Beleuchtungsanlagen sind ein wichtiger Kostenfaktor

Behörden. Das Budget ist meist knapp bemessen. Wegen der angespannten Haushaltslage wird meist extrem auf die Kosten geachtet. Das ist häufig keine einfache Aufgabe für den Elektromeister, einerseits dem Kostendruck standzuhalten und andererseits innovative, energiesparende Lichttechnik anzubieten. Qualität hat bekanntlich auch ihren Preis.

Zielgruppe auswählen

Für den Elektrohandwerksbetrieb ist es meist sinnvoll und effektiver, sich mit seiner relativ geringen Personaldecke auf vorerst eine Gruppe zu konzentrieren. Dieses zielgerichtete Vorgehen erleichtert es, die Wünsche und Probleme der Zielgruppe im Bereich Lichtanwendung herauszufinden und Lösungen anzubieten.

Kundenkontakt herstellen. Die Kontaktaufnahme mit den Fachgeschäften kann beispielsweise mit einem

Mailing Nach Herstellen des Kontakts und der Terminvereinbarung sollte der Chef selbst aktiv werden. **Kundengespräch vorbereiten.** Bei der Planung des Zeitrahmens sind die Wünsche des potentiellen Kunden zu beachten. Im Vorfeld ist eine Konzept oder sogar eine kurze Präsentation von verschiedenen Lichtlösungen und Preiskategorien zu erarbeiten. Das erleichtert den Einstieg in ein Beratungs- und Verkaufsgespräch. Die Argumentation sollte immer aus der Sicht des Kunden erfolgen.

Kontaktmöglichkeiten

- Telefonische Kontaktaufnahme oder über Mailings
- „Lichttag“ mit Vorträgen, Lichtlösungen im eigenen Showroom, Beratung, Gewinnspiele
- Versendung von Beratungsgutscheinen zu Lichtlösungen
- Versendung eines Newsletter über aktuelle Licht-Trends nach Branchen
- Artikel in den Fachpublikationen der Zielgruppe (Ärzteblatt oder eh)

- Kontakte zu Ladenbauern und Praxiseinrichtern suchen
- Auf regionalen Fachschauen ausstellen, als Unteraussteller.

Beispiel Arztpraxis

Bei der Beleuchtung von Arztpraxen gilt es zwei Aspekte zu beachten. Der Arzt und das Personal brauchen gutes Licht für einen funktional optimierten Arbeitsplatz. Den Patienten sollte in den Warteräumen eine Lichtatmosphäre umgeben, die ihm Ruhe und Vertrauen vermittelt.

Im Behandlungsraum braucht der Arzt eine gute Allgemeinbeleuchtung und eine spezielle Beleuchtung am Untersuchungsarbeitsplatz.

Das Licht am Untersuchungsarbeitsplatz sollte gruppenweise schaltbar und dimmbar sein. Die jeweils optimale Beleuchtungsstärke kann zwischen 5 Lux, z. B. bei speziellen Augen und Ohrenuntersuchungen, und mehreren tausend Lux liegen. Für die hohen Werte werden meist spezielle Untersuchungsleuchten verwendet, für die eine ausreichende elektrische Versorgung vorgesehen werden muss. Hilfreich für den Arzt ist es, wenn er die gewünschte Helligkeit vom Arbeitsplatz schalten oder steuern kann. Nur Lampen mit sehr guter Farbwiedergabeeigenschaft lassen beispielsweise wichtige Nuancen der Hautfärbung erkennen.

Die Allgemeinbeleuchtung. Diese sollte im gesamten Untersuchungsraum ein gleichmäßiges Beleuchtungsniveau von mindestens 500 Lux sicherstellen. Eingesetzt werden Dreiband-Leuchtstofflampen. Zu empfehlen sind Spiegelrasterleuchten, um Blendung zu vermeiden. Hohen Lichtkomfort bieten auch abgependelte Spiegelrasterleuchten mit direkt/indirekter Lichtverteilung. Die Einzelplatzbeleuchtung kann durch eine arbeitsplatzorientierte Allgemeinbeleuchtung oder eine spezielle Untersuchungsleuchte realisiert werden. Zusätzliche Wandleuchten, z. B. im Bereich der Untersuchungsliege, können die erforderliche Umgebungshelligkeit schaffen. Oft bringt die Verbindung unterschiedlicher Beleuchtungskonzepte die richtige Lösung.

Empfang. Hier sind ausreichend hohe Beleuchtungsstärken über den Tresen notwendig. Die beispielsweise abgependelten Lichtbandleuchten mit direkt/indirekter Lichtverteilung und die Leuchten im Arbeitsbereich müssen die Anforderungen an Bildschirmarbeitsplätze erfüllen.

Wartezimmer und Flure. Wie bei der Wohnraumbelichtung entspricht

sie eher geschmacklichen Wünschen. Für gutes Leselicht sorgt beispielsweise ein gependeltes Lichtrohrsystem eventuell mit integriertem Lautsprecher. Oft sind zusätzliche Pflanzenleuchten sinnvoll und dekorativ.

Shop-Bereich planen

Licht gehört zum Verkaufen dazu (Bild 3). In einem modernen Einzelhandel hat die Beleuchtung zwei Funktionen. Einerseits hilft sie dem Kunden zur schnellen Orientierung. Zum Zweiten entwickelt Licht immer wieder neue Kaufanreize durch verschiedene Erlebniswelten. Eine harmonische Lichtatmosphäre unterstützt das Wohlbefinden der Kunden und erleichtert den Mitarbeitern den Dienst am Kunden. Licht trägt nachhaltig zum Unternehmenserfolg bei. Drei Lichtkonzepte werden unterschieden:

Licht zum Sehen: Es sorgt für eine gleichmäßige Grundhelligkeit, ein angemessenes Beleuchtungsniveau und eine geringe Blendung. Die Umgebung und die Ware werden sichtbar.

Licht zum Hinsehen: Einzelne Bereiche und Aktionsflächen werden hervorgehoben und somit von der Umgebung abgehoben. Diese Akzentbeleuchtung lenkt den Blick des Kunden auf die Ware, wobei die Eigenschaften der Ware hervorgehoben werden. Es werden Lichtinseln erzeugt, in denen das Beleuchtungsniveau deutlich angehoben ist.

Licht zum Ansehen: Es ist eine besondere Art der Akzentbeleuchtung, bei der das Licht selbst Objekt der Wahrnehmung ist. Zum Beispiel als farbiges Licht, Lauflicht, bewegliches Licht, oder wechselnde Lichtszenen.

Licht inszenieren

Wichtige Einflussgrößen für eine gelungene Lichtplanung sind Lichtfarbe und Farbwiedergabe der verwendeten Leuchtmittel, aber auch das Leuchtendesign und das gelungene Spiel mit Licht und Schatten. Schaufenster als Bühne zur Strasse sind die Visitenkarten des Hauses. Für viele ist der erste Eindruck entscheidend. Wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass gerade im Schaufenster nicht mit zu wenig Licht gearbeitet werden darf. Bei einer Beleuchtungsstärke von 180 Lux bleiben von 100 Passanten 5 Personen vor dem Schaufenster stehen, bei 1 200 Lux sind es 20 und bei 2 000 Lux sind es 25 Personen. Die Attraktivität steigt also mit der Beleuchtungsstärke. Helligkeit ist

Licht im Shop-Bereich

Licht zum Sehen
(**Sehleistung**)

Licht zum Sehen
und Hinsehen
(**Sehkomfort**)

Licht zum Sehen,
Hinsehen, Ansehen
(**visuelles Ambiente**)

Einfache
Beleuchtungssysteme,
Beschränkung auf
wenige Leuchtmittelarten

Hochwertige
Lichttechnik,
verschiedene
Leuchtmittel,
Akzent-
beleuchtung

Hochwertige
Lichttechnik,
effektorientierte
Beleuchtung

Handelsunternehmen
mit Niedrig-
preisorientierung,
Großraumarchitektur,
Warenpräsentation
und Lager als Einheit
z. B. Baumärkte,
Lebensmittelmärkte,
Schuh- und
Sportartikelmärkte

Handelsunter-
nehmen mit
hohem Qualitäts-
niveau –
Markenartikel,
eindeutig
strukturiertes
Warenortiment
z. B. Kaufhäuser,
Fachgeschäfte,
Apotheken

Handelsunter-
nehmen oder
Shop-in-Shop-
Bereiche mit
ausgeprägter
Erlebnisorientierung,
Warenpräsentation
als Produktbühne,
Imageorientierte
Ladenarchitektur
z. B. Modehäuser,
Handel mit Lebens-
mittelspezialitäten

☺ Gute Beleuchtung im Shop-Bereich trägt zum Verkaufserfolg bei

aber nicht allein der Weg zu einer erfolgreichen Warenpräsentation. Das Geheimnis einer guten Schaufensterbeleuchtung liegt in der span-

nenden Inszenierung von Licht und Schatten. Kunstlicht lässt sich gezielt steuern und regeln. Shop-Beleuchtung ist eine spezielle

Art der Beleuchtung. Es ist nicht so sehr der Umgang mit Lichtberechnungsprogrammen und Beleuchtungsstärken gefragt, sondern der kreative Umgang mit Licht. Es erfordert viel Erfahrung, um eine Shop-Beleuchtung gut zu planen.

Ständig qualifizieren

Alle namhaften Hersteller von Beleuchtungssystemen bieten umfangreiches Informationsmaterial zu Lichttechnik, Verkaufshilfen und Seminare an. Sinnvoll kann auch eine Teilnahme an einem Lehrgang über Lichtenwendung bei den bekannten Fachschulen für Elektrotechnik sein. Auch Hersteller wie z. B. Zumtobel Staff und Philips Licht bieten Workshops zur Planung von Shopbeleuchtungen an. Wichtig sind die Branchentrends, die auf Fachmessen vorgestellt werden, ebenso der Erfahrungsaustausch mit Ladenbauern und Ladenbauarchitekten. Bei der Umsetzung der neuen Beleuchtungsnorm EN 12464-1 helfen die Elektrofachverbände mit entsprechenden Veröffentlichungen. Um Beleuchtungssysteme erfolg-

reich planen, anbieten und verkaufen zu können, bedarf es einer strategischen Marktbearbeitung.

Service

Eine Chance zur langfristigen Kundenbindung liegt in der Betreuung einer Kundenanlage über den gesamten Lebenszyklus durch den installierenden Elektrotechniker. Über die Anforderung „Normgerechter Betrieb“ (EN 12464) können Serviceintervalle vereinbart werden, die einen kontinuierlichen Kontakt zum Kunden ermöglichen. Sicher eine gute Option für zukünftige Aufträge.

W. Neise

WEB-TIPP

www.licht.de
www.lichtkunstlicht.de
www.dali-ag.org
www.dial.de
www.fitlicht.de
www.zumtobelstaff.de
www.osram.de
www.trilux.de
www.siteco.de
www.lighting.philips.com