

Mit dem E-Check aus der Krise

Neue Produkte und Technik verkaufen

Wer im Markt von morgen bestehen will, muss stets wissen, was „Stand der Technik“ ist, die neuen Techniken beherrschen und vor allem aktiv anbieten. Dabei steht der Nutzen für den Kunden an erster Stelle. Als zukunftsorientierter Unternehmer ist es besonders wichtig, von den aktuellen Entwicklungen der Gebäudesystemtechnik zu partizipieren, um nicht nur zum Handlanger von Anbietern integrierter Lösungen zu werden.

Chancen liegen im Gebäudebestand

In Zeiten stagnierender oder rückläufiger Neubautätigkeit bietet der Gebäudebestand große Chancen für das Elektrohandwerk. Die vorhandenen Installationen haben über Jahrzehnte ihren Dienst getan und können oftmals den heutigen Anforderungen nicht mehr Stand halten. Die technischen Anforderungen an elektrotechnische Produkte haben sich genauso verändert wie die Anforderungen der Verbraucher. Der E-Check ist hierbei genau das richtige Instrument, notwendige Veränderungen und mögliche Verbesserungen zu dokumentieren. Durch den einfachen Austausch „Alt gegen Neu“ vergibt der Elektrofachmann jedoch die Chance, sich bei seinen Kunden zu qualifizieren. Besser ist es, den Kunden deutlich zu machen, wo sich einerseits die technischen Anforderungen verändert haben, und wo andererseits mit vertretbarem Aufwand ein deutlicher Mehrwert in den Bereichen Komfort, Sicherheit und/oder Energiesparen geschaffen werden kann. Dabei lohnt es sich, auch über den „Teller- rand“ der traditionellen Installationstechnik zu schauen (Bild 1).

Kundenbedarf ermitteln

Den Kundenerwartungen entsprechen. Die Kunden erwarten von ihrem Elektrofachmann die Lösung einer Aufgabe oder eines Problems – eine Leistung, deren Nutzen sie erkennen. Mit dem E-Check erhält der

Kunde die Gewissheit, dass die elektrischen Anlagen und Geräte sicher und zuverlässig funktionieren. Dabei untergliedert sich diese Leistung in verschiedene Teile:

- E-Check-Prüfung als Feststellung des Ist-Zustandes
- Mängelbeseitigung zur Wiederherstellung der Anlagensicherheit und des Personenschutzes.

Soweit die Pflichtleistung: Jedoch an einen guten Fachmann stellt man zumeist einen höheren Anspruch. Deshalb sind auch Alternativen anzubieten, z. B. für mehr Komfort, Sicherheit und Energieersparnis.

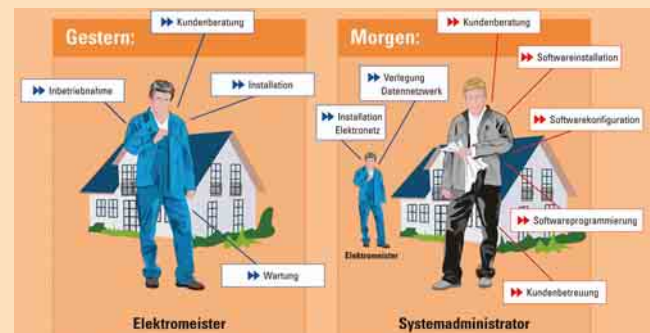
Es wird immer Standardprodukte geben, die für Standardsituationen genau richtig sind. Häufig ist der Kunde jedoch gern bereit, für einen Zusatznutzen einen angemessenen Preis zu bezahlen.

Neben den integrierten Gebäudesystemen bietet die Industrie interessante Problemlösungen, die den veränderten Wünschen der Kunden Rechnung tragen.

Kundenwünsche erkennen. Bei allen angebotenen Leistungen sollte man überlegen, welcher direkte Nutzen damit für den Kunden verbunden ist. Hierbei unterscheidet man zunächst emotionale und rationale Wünsche (Tafel 1). Diese Aspekte werden nur teilweise durch den E-Check abgedeckt. Außerdem sind je nach Zielgruppe einzelne Gesichtspunkte mehr oder weniger bedeutend. So stehen in der Regel bei einem Gewerbeobjekt andere Argumente im Vordergrund als bei einem Privatobjekt. Erst, wenn man sich darüber im Kla-

Tafel 1 Kundenwünsche

emotionale	rationale
Komfort und Bequemlichkeit	Kosten senken
Unabhängigkeit	Energie sparen
Sicherheit	Schutz vor Unwetterfolgen
Anerkennung	Versicherungsprämien senken
Statussymbole	Mehr Anlagensicherheit und weniger Ausfallzeiten



1 Sich an zukünftigen Entwicklungen der Gebäudetechnik orientieren
Quelle: Arge Medien

ren ist, welche Wünsche der Kunde möglicherweise hat, kann man ihm erfolgreich eine Lösung anbieten. Dabei sollte man die Argumente hervorheben, die für den Kunden wichtig sind. Die Erfahrung zeigt, dass häufig emotionale Aspekte gegenüber den rationalen überwiegen und die Entscheidung des Kunden wesentlich beeinflussen.

Qualifiziert beraten. Strom erfordert Sorgfalt. Deshalb ist das Spezialwissen des Elektrotechnikers für den Kunden so wertvoll. Welcher Kunde weiß schon, dass heute in Bereichen wie Bad oder Außeninstallation andere Anforderungen gelten als vor zwanzig Jahren? Anstelle mit Vorschriften zu argumentieren, sollte man dem Kunden Sinn notwendiger Maßnahmen erläutern. Selbst wenn für die Anlage noch Bestandsschutz gilt, kann man den Kunden durchaus zur Anpassung der elektrischen Anlage an den aktuellen Stand der Technik raten. Hilfreich in der Argumentation ist eine klare Aussage zur technischen Funktion, damit der Kunde seinen Nutzen erkennt.

Mit dem Nutzen argumentieren – Beispiele

In der Praxis gibt es viele Möglichkeiten, wie der Elektromeister mit den richtigen Argumenten seinen Verkaufserfolg steigern kann.

Fehlerstrom- und Leitungsschutzschalter

Hier geht es primär um das Thema Sicherheit im Sinne von Schutz vor Gefahren. Ein Blick in den Verteilerkasten verrät einiges – z. B. das Alter von Leitungs (LS)- und Fehlerstrom (FI)-Schutzschaltern.

LS-Schalter. LS-Schalter aus den sechziger Jahren sind überholt und sollten ausgetauscht werden. Nicht ohne Grund müssen die heutigen LS-Schalter einen Kurzschlussstrom von 6 kA aushalten, während die alten LS-Schalter lediglich auf 2 kA ausgelegt sind.

Das Argument: Anlagensicherheit im Kurzschlussfall.

Heute spricht man z. B. auch nicht mehr von Sicherungsautomaten. Die Bezeichnung lautet „Leitungsschutzschalter“ und spiegelt damit genau die Aufgabe des Produkts wider: nämlich Schutz der Leitungen und Geräte vor Überlast und damit der Sachschutz.

FI-Schutzschalter. Sie schützen vor Personenschäden. Der marketingorientierte Elektrofachmann erläutert seinem Kunden im Unterschied zum LS-Schalter

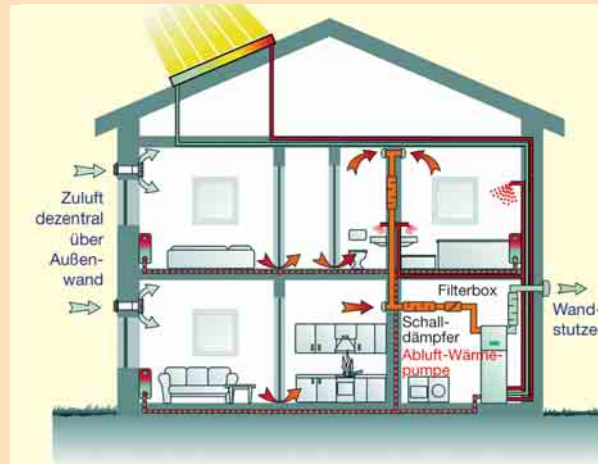
- was über den FI-Schutzschalter abgesichert ist
- bei wieviel mA dieser auslöst und
- ob ein ausreichender Personenschutz vorhanden ist.

Falls es hier Lücken gibt, schlägt er dem Kunden vor, wie der Personenschutz verbessert werden kann.



2 Mit vorverdrahteten Kombinationen Zeit sparen

Foto: Mennekes



3 Wärmepumpe als Alternative

Quelle: Maico

Das Argument: Sicherheit gleich Schutz für Gesundheit und Leben.

Leitungsführung und Brand-schottung

Der vorbeugende Brandschutz gehört zu den anspruchsvollsten und wichtigsten Aufgaben, besonders im gewerblichen, öffentlichen und industriellen Bereich. Die Aufgabe des Elektrofachmanns ist die fachgerechte Installation, damit Sicherheitseinrichtungen wie Notbeleuchtungen, Rauchabzugsanlagen usw. auch im Brandfall funktionsfähig bleiben. Flucht- und Rettungswege dürfen nicht durch hochgiftige und aggressive Brandgase sowie Rauch zur lebensgefährlichen Falle werden.

Wesentliche Ziele dabei sind:

- Die Ausbreitung des Feuers zu verhindern
- Rauch- und Rußentwicklung im Brandfall zu minimieren
- Folgeschäden durch korrosive Brandgase zu vermeiden.

Die Argumente: Vorbeugung und Schutz vor Personen- und Vermögensschäden, Prämienvorteile bei Versicherungen.

Steckvorrichtungs-kombinationen

Rationale **Argumente** stehen hierbei besonders für Kunden aus Handwerk, Gewerbe und Industrie im Vordergrund:

- schnellere Montage
- eine einzige statt mehrerer Zuleitungen
- reduzierter Montageaufwand bei gleichzeitiger Senkung der Brandlast (Bild 2)
- Steckdosen und Absicherung am gleichen Platz
- Anlagensicherheit
- geringer Spannungsfall
- weniger Erwärmung
- geringerer Schleifenwiderstand
- Reduzierung von Ausfallzeiten.

Überspannungsschutz

Überspannungsschutz ist sowohl für Gewerbe- als auch Privatkunden von Bedeutung, seitdem die Elektronik in allen Lebensbereichen Einzug

gehalten hat. Überspannungsschutz beinhaltet nicht nur den Blitzschutz, denn Überspannung kann auch andere Ursachen haben. Mangelnder Überspannungsschutz hat nicht nur zerstörte Geräte zur Folge, sondern kann weitaus größere Folgeschäden verursachen, wenn man z. B. an unwiederbringlich zerstörte Daten auf Computern denkt. Ein sinnvoller Überspannungsschutz ist jedoch weit mehr als ein Zwischenstecker aus dem Baumarkt.

Die Argumente: Sicherheit, Schutz vor Unwetterfolgen, günstigere Versicherungsprämien, Anlagensicherheit, Schadenverhinderung, fachgerechte Ausführung.

Bussysteme

Moderne Bussysteme erlauben Problemlösungen, die mit konventioneller Technik nicht oder nur mit enormem Aufwand realisiert werden können. Der Elektrofachmann hat hier die Möglichkeit, seine Fachkompetenz durch integrierte Lösungen unter Beweis zu stellen. Installation, Inbetriebnahme und Wartung liegen in der Hand der Spezialisten und sind nichts für „Do-it-yourselfer“. Wer einmal eine EIB-Anlage erfolgreich installiert hat, wird auch auf Dauer der Servicefachmann sein.

Argumentation: Fast alle emotionalen und rationalen Argumente sind verwendbar wie z. B. Sicherheit, Komfort, Kosten senken usw.

Sicherheitstechnik

Durch das steigende Sicherheitsbedürfnis eröffnet auch dieser Bereich gute Chancen für Zusatzumsätze. Angefangen beim einfachen Bewegungsmelder, der nicht nur Sicherheit, sondern auch Komfort bietet, bis hin zur VdS-geprüften Anlage reicht das Angebot. Neben dem Schutz vor Einbruch und Diebstahl gehört zur Sicherheitstechnik auch der Schutz vor anderen Gefahren wie Feuer, Gas und Wasser.

Der Markt offeriert ein breites Spektrum an Lösungen – von der einfachen Einzellösung wie Rauch-, Gas- oder Wassermelder bis hin zu komplexen Systemlösungen, die im Be-

darfsfall automatisch eine Alarmmeldung an den Eigentümer, Polizei und/oder Feuerwehr übermitteln.

Die Argumente: Schutz vor Personen- und Vermögensschäden, Prämienvorteile bei Versicherungen, ein besseres Sicherheitsgefühl.

Türsprechanlagen und Kommunikationstechnik

Türsprechanlagen gehören heute fast zur Standardausrüstung – ebenso wie Computer und Internetanschlüsse, die in den meisten Haushalten vorhanden sind. Damit gehören Netzwerkinstallationen nicht ausschließlich nur im gewerblichen Bereich zum Tagesgeschäft, sondern haben auch in der Wohnung Einzug gehalten. Dort werden ebenso die Geräte der Unterhaltungselektronik integriert. Der Computer ermöglicht schnellen Zugriff auf Musik und Filme. Viele Schüler haben ihren eigenen PC und teilen sich den Internetzugang mit den Eltern. Es ist also ratsam, rechtzeitig die Installation vorausschauend anzulegen. Dabei sollte man gleichzeitig empfehlen, eine ausreichende Anzahl Steckdosen für die verschiedenen Endgeräte zu installieren. Ein entsprechender Überspannungsschutz gehört selbstverständlich zum Angebotspaket dazu.

Die Argumente: Mehr Sicherheit, mehr Komfort, Anerkennung, Imagegewinn, qualifizierte Betreuung.

Photovoltaik, Solartechnik und Wärmepumpen

Wer verbietet es dem Elektrotechniker, auch Wärmepumpen, Lüftungstechnik, Solartechnik und Photovoltaik-Anlagen anzubieten? U. U. erweist sich eine Kooperation mit anderen Gewerken als sinnvoll oder sogar notwendig. Auf jeden Fall sollte man als Elektromeister diese Felder ins Auge fassen, denn das Know-how aus der Elektrotechnik spielt hier eine große Rolle. Mess-, Steuer- und Regeltechnik sind in diesen Bereichen von elementarer Bedeutung – und diese Bereiche gehören schließlich zu den Kernkompetenzen des Elektrotechnikers.

Die Argumente: Reduzierung der Heizkosten, umweltfreundliche, zukunftssichere und langlebige Technik (Bild 3), Unabhängigkeit von Öl- und Gaslieferanten.

Über den Tellerrand blicken

Elektrotechnik und Elektronik haben in vielen Bereichen Einzug gehalten. Gebäudetechnik wird heute als Ganzes gesehen. Der Elektrotechniker ist in allen Teilbereichen involviert. Immer mehr Gebiete werden miteinander vernetzt, um Komfort, Sicherheit und Bequemlichkeit zu verbessern.

Wie umfangreich die Möglichkeiten sind, zeigen z. B. das „T-Com-Haus“ in Berlin oder das „Haus der Gegenwart“ in München.

Bereits vor fünf Jahren hat der ZVEH das Konzept „Fachbetrieb für Gebäudetechnik“ entwickelt mit dem Ziel, dass der Elektrofachbetrieb Sanitärfunktionen, Heizung, Klimaanlage, Elektroinstallationen und Unterhaltungselektronik aus einer Hand anbietet. Allerdings wird diese Chance bisher nur von einigen wenigen Betrieben als solche wahrgenommen. Wer hier den Anschluss verliert, muss damit rechnen, dass andere Gewerke diese Leistungen mit anbieten und der Elektrofachmann zum Handlanger der anderen wird. Nutzt er jedoch die Chance, kann er zum Bindeglied zwischen den Gewerken werden.

Als Facility Manager sieht er seine Aufgaben in der Koordinierung und Verbindung der verschiedensten Gewerke. Er ist jedoch mehr als die gemeinsame Schnittstelle der verschiedenen Gebäudetechnik-Bereiche: Er ist Netzwerker, der in Kooperation mit anderen Spezialisten dafür sorgt, dass die komplexe Gebäudetechnik zuverlässig und möglichst störungsfrei funktioniert.

Fazit

Es wurde eine Reihe an Möglichkeiten vorgestellt, mit neuen Produkten und neuer Technik Zusatzumsätze zu generieren und erfolgreicher zu werden. Dennoch stellt dies nur eine Auswahl aus einem riesigen Angebot dar. Bei intensiver Betrachtung der Möglichkeiten ist für jeden etwas dabei. Man sollte jedoch nicht versuchen, alles selbst zu machen. Es ist häufig vorteilhafter, sein eigenes Spezialgebiet herauszufinden, sich darauf zu konzentrieren und seine Mitarbeiter zu Spezialisten und den eigenen Betrieb zum Spezialunternehmen zu entwickeln.

H. Kiefer