Das EIB-Verkaufsgespräch

H. Leidenroth, Sandkrug

Eines steht fest: Wer den EIB verkaufen will, muß den Kunden zuerst von der Leistungsfähigkeit des Bussystems überzeugen. Jene sind im Vorteil, die bereits mehrere Objekte verwirklicht haben. Sie kennen die wesentlichen Funktionen und wissen, was machbar und sinnvoll ist. Für Betriebe, die jedoch einen Einstieg in diese Technik wagen wollen, kann eine Argumentationshilfe ganz nützlich sein. Dieser Beitrag soll ein Leitfaden für eine typische Besprechung sein, wenn es um den Einfamilienhausbereich geht.

Der erste Schritt

Der erste Kontakt mit interessierten Bauherren kann erfahrungsgemäß auf unterschiedlichsten Wegen zustande kommen. Genauso verschieden können die Vorstellungen des Kunden sein, wenn es um eine moderne Elektroinstallation geht. Prinzipiell kann es folgende Kunden geben:

Der Entschlossene

Der Kunde „kennt" das Thema Bustechnik aufgrund von Referenzobjekten im Bekanntenkreis oder geschäftlichen Bereichen. Er ist investitionsbereit. Diese Kunden wollen fachmännisch und detailliert beraten werden. Hier sollte man das Gespräch so führen, als ob es für den Kunden keine Alternative zur Bustechnik gäbe. Erfolgsquote: > 50 %

Der Aufgeschlossene

Dieser Kunde hört von dieser Technik zum ersten Mal. Er hat die Bereitschaft, für Wohnkomfort und Sicherheit Geld zu investieren. Eine ausführliche Information ist hier ebenfalls unentbehrlich. Besonders sollte der Kunde darauf hingewiesen werden, daß die Elektroanlage sehr einfach zu bedienen ist – trotz hochmoderner Technik. Erfolgsquote: 50 %

Der Reservierte

Für den Kunden ist die EIB-Technik ebenfalls neu. Er hat die Mittel für einen gehobenen Wohnungsbau, ist jedoch Neuerungen gegenüber zunächst einmal konservativ und skeptisch eingestellt. Hier wird die Beratung zur Pflichtübung. Der Kunde soll wissen, was ihm entgeht, wenn er sich für eine herkömmliche Installation entscheidet. Erfolgsquote: < 50 %

Autor

Dipl.-Ing. Hannes Leidenroth betreibt ein Ingenieurbüro für Gebäudesystemtechnik in Sandkrug.

Der Ausbaufähige

Bei diesen Kunden heißt die Devise: Ein Dach über dem Kopf und keine Miete mehr bezahlen. Dieser Kundenkreis besteht häufig aus jüngeren Bauherren, die gegenüber neuen technischen Lösungen grundsätzlich sehr aufgeschlossen sind, aber momentan die Mittel anderweitig konzentrieren müssen. Die Installation sollte so ausgeführt werden, daß eine spätere Umrüstung auf Bustechnik möglich ist. Eventuell läßt sich der Bauherr davon überzeugen, daß zumindest sein Wohnzimmer mit Bustechnik ausgerüstet werden sollte. Mögliche Erfolgsquote: zukünftiger Kunde.

Das Verkaufsgespräch

Grundsätzlich können interessierte Kunden vorab Werbeprospekte unterschiedlicher Hersteller erhalten. Angesichts der heutigen Informationsflut sollte man sich dabei aber auf wenige, aussagekräftige und kurzgehaltene Prospekte beschränken. Sehr anschaulich sind auch einige Videos, die von mehreren Herstellern zu diesem Thema erhältlich sind. Sie sollen dem Kunden einen ersten Eindruck vermitteln und ihn zu Fragen anregen, auf die der Installateur in einem anschließenden Gespräch eingehen kann. Dabei sollte ein faires Verkaufsgespräch drei Ziele verfolgen:

- den Kunden über das technisch Machbare aufklären,
- die Wünsche des Bauherren detailliert erfassen,
- eine Grundlage für ein zuverlässiges Angebot schaffen.

Die Ergebnisse des Gesprächs sollten möglichst schriftlich festgehalten werden, sie können später als eine Art „Pflichtenheft" dienen. Außerdem zeigt die tägliche Bus-Praxis, daß ein Einfamilienhaus zwischen 100 und 200 Funktionen aufweist. Diese Zahlen unterstreichen die Notwendigkeit einer schriftlichen Notiz. Aufgrund dieser Aufzeichnungen kann später ein Angebot erstellt werden. Bei den „entschlossenen" und den „aufgeschlossenen" Kunden lohnt sich die Ausarbeitung eines detaillierten Angebotes. Beim Kundentyp der „Reservierten" kann zunächst eine Überschlagskalkulation weiterhelfen. Die Zahlen laut Tafel 1 ermöglichen eine ungefähre Kostenabschätzung. Sie beinhalten nur die EIB-Materialkosten (zzgl. Mwst., Programmier- und Montagekosten) und setzen voraus, daß

- eine Buslinie ausgelastet ist
- eine EIB-Standardfunktionalität vorliegt
- Buskomponenten mit einem guten Preis-Leistungsverhältnis zum Einsatz kommen.

Die eigentliche Projektbesprechung sollte nicht mit dem Wohnzimmer beginnen, weil dieser Raum normalerweise immer relativ aufwendig ist. Stattdessen eignen sich einfache Räume besser dazu, den Kunden langsam mit den Möglichkeiten des EIB vertraut zu machen (Schlafzimmer oder Diele). Dabei ist es nicht einmal erforderlich, daß dem Kunden vorab alle Möglichkeiten des EIB geschildert werden.
Solche Ausführungen ziehen das Gespräch nur unnötig in die Länge und ermüden den Gesprächspartner. Ein guter Berater streut seine Hinweise gezielt ein, so daß der Kunde die Vorschläge sofort mit seiner praktischen Anwendung verknüpfen kann. Welche Anregungen pro Raum angebracht sind, verdeutlichen die nachfolgenden Checklisten.
Weitere Argumente für den Einsatz der Technologie des Europäischen Installationsbusses (EIB) können im Jahrbuch des Elektropraktikers „Chancen in der Elektrobranche 1999" nachgelesen werden. Die Tabellen decken etwa 95 Prozent aller Anforderungen im Einfamilienhausbereich ab. Wird eine Projektbesprechung anhand die-

Tafel 1 EIB-Materialkosten

Komponenten	Preis
Schalt-Kanal:	210 DM
Dimm-Kanal:	340 DM
Jalousie-Kanal:	250 DM
Heizungs-Kanal:	450 DM



1 Mini-Info-Terminal LCDisplay
(Foto: Gira)

CHECKLISTE **EIB-Bedarf Einfamilienhaus**

Standard-Fragen für den Innenbereich:

- Welche Leuchten sollen einzeln schaltbar sein (und von wo)?
- Sollen Steckdosen schaltbar sein (nachts freischalten)?
- Welche Leuchten sollen dimmbar sein (und von wo)?
- Welche Jalousien sollen einzeln bedienbar sein (und von wo)?
- Wird eine Einzelraum-Temperaturregelung gewünscht?
- Welche Zentralfunktionen werden für diesen Raum gewünscht (Beleuchtung/Jalousie)?

Raumspezifische Fragen:

Schlafzimmer

- Soll am Bett ein Panik-Taster installiert werden, über den bei Gefahr die gesamte Hausbeleuchtung eingeschaltet werden kann?
- Soll am Bett ein Taster installiert werden, der bei Betätigung einen Telefonanruf auslöst?
- Soll ein Taster vorgesehen werden, über den eine Durchgangsbeleuchtung aktiviert werden kann (Beispiel: Schlafzimmerwandlampen, Treppenlicht, Diele, Küche)? Vorteil: bei einer nächtlichen „Wanderung“ entfällt das Suchen der Lichtschalter.

Küche

- Soll die „weiße Ware“ an den Bus angeschlossen werden?
- Soll die Steckdose der Kaffeemaschine oder des Toasters schaltbar sein?

Kinderzimmer

- Soll am Bett ein Tastsensor mit Orientierungslicht installiert sein?
- Sollen die Steckdosen um 22:00 Uhr freigeschaltet werden (Ladegeräte, Cassettenrekorder usw.)?

Flur oben

- Sollen folgende Zentralfunktionen realisiert werden?
  a) Jalousien OG zentral
  b) EG-Licht zentral
  c) Durchgangsbeleuchtung

Diele

- Sollen folgende Zusatzfunktionen realisiert werden?
  a) Jalousien EG zentral
  b) Jalousien Haus zentral
  c) OG-Licht zentral
  d) Durchgangsbeleuchtung
  e) Licht Haus zentral (Position Haustür)
  f) Umschaltung zwischen Komfort/Standby (Temperaturabsenkung, Pos. Haustür)
  g) soll ein Display oder eine LED-Anzeigeeinheit den Zustand offener Fenster oder Türen signalisieren?
  h) soll das Außenlicht, das sonst der Bewegungsmelder steuert, auf Dauerlicht geschaltet werden können?

HWR

- Soll die Gartenbeleuchtung schaltbar sein?
- Soll das HWR-Licht über Bewegungsmelder gesteuert werden? Vorteile: a) ohne Taststelle bleiben die Tapeten sauber, b) auch wenn der Raum mit vollen Händen betreten wird, geht automatisch das Licht an.

Wohnen

- Sollen bestimmte Funktionen per Fernbedienung gesteuert werden?
- Sollen Lichtszenen abrufbar sein? Wenn mehr als zwei Beleuchtungsgruppen vorhanden sind, kann der Einsatz von Lichtszenen sehr hilfreich sein. Per Tastendruck lassen sich unterschiedliche Beleuchtungssituationen abrufen. Beispiel: Wird die Szene „Essen“ aktiviert, dimmt die Eßtischlampe auf 90 %, die Wandlampen reduzieren ihre Helligkeit auf 20 % und der Deckenfluter schaltet aus. Gleichzeitig schließen die Lamellen der Ost-Jalousien, sofern sie ausgefahren sind. Andere Szenen könnten lauten: TV, Besprechung, 100%-EIN. Der große Vorteil der Szenensteuerung besteht darin, daß mehrere Beleuchtungsgruppen nicht mühselig über einzelne Taster gesteuert werden müssen.
- Soll ein Display alle Zimmertemperaturen anzeigen?

Arbeitszimmer

- Soll der PC-Arbeitsplatz mit einer Konstantlichtregelung ausgestattet werden?
- Soll der Stromkreis des Kopiergerätes zeitgesteuert sein?
- Soll ein Telefonwählgerät Anrufe auslösen (z. B. bei Einbruch, Rauchmeldung oder Wasserschaden). Umgekehrt können Gebäudefunktionen von außerhalb ferngesteuert werden (z. B. Heizung, Jalousien)
- Soll der PC eine Visualisierung der EIB-Installation ermöglichen?

Außenbereich

- Wieviele Bewegungsmelder werden gewünscht?
- Von wo sollen die Außensteckdosen schaltbar sein?
- Soll die Gartenbewässerung zeitgesteuert erfolgen?
- Welche Gartenleuchten sind vorhanden?
- Wird ein Dämmerungsschalter gewünscht?
- Soll die Markise oder das Hoftor über einen elektrischen Antrieb gesteuert werden?
- Sollen die Außenjalousien oder die Markise über einen Wind- und Regenwächter geschützt werden (oder sollen die Dachfenster schließen)?
- Sollen die Südseiten bei starkem Sonnenschein automatisch beschattet werden?

Sonderfunktionen

- Soll der EIB als Alarmanlage genutzt werden?
  a) Bewegungsmelder im Innenbereich
  b) Außenhautüberwachung mittels Magnetkontakten
  c) Glasbruchmelder
  d) stiller Alarm oder Sirene?
- Kommt der Einsatz eines HomeAssistants oder HomeServers in Frage? Oder reicht als technische Leitzentrale das Mini-Info-Terminal LC Display aus (Bild ❶)?
- Sollen sprachgesteuerte Schaltbefehle möglich sein (Behinderte)?
- Soll ein Leucht-Tableau installiert werden?
- Sollen bestimmte Funktionen über einen elektronischen Haustürschlüssel gesteuert werden (Alarmanlage scharfschalten, Raumtemperaturen absenken, Steckdosenstromkreise freischalten)?

ser Richtlinien durchgeführt, besteht kaum eine Gefahr, wichtige Funktionen zu vergessen. Abschließend soll eine dringende Empfehlung die Bedeutung der Bus-Technik unterstreichen:
Die Planung einer EIB-Installation darf sich nicht darauf beschränken, lediglich bekannte Funktionen der herkömmlichen Installationstechnik nachzubilden. Sie muß vielmehr einen deutlichen Akzent auf zusätzliche Funktionalität setzen, z.B. Zentralfunktionen, Visualisierung oder die Einbindung von Alarmfunktionen und der Temperaturregelung. Für den Endkunden steht nicht so sehr die Technik als vielmehr der Nutzen im Vordergrund.

Literatur

[1] *Leidenroth*: EIB-Anwenderhandbuch, Verlag Technik Berlin, 1999
[2] Chancen in der Elektrobranche 1999, Verlag Technik Berlin, 1999
[3] *Frank*: EIB, Ein neues Geschäftsfeld für den Elektroinstallateur, Verlag Technik Berlin 1997
[4] Interview mit mit Herrn Leidenroth in Elektropraktiker, Berlin 53 (1999) 2, S. 148