

trollieren, sind weitere Gründe für den Einsatz dieses Lernkonzepts.

Diese neue Lernmethode ist keineswegs als Ersatz für die herkömmliche Praxisausbildung gedacht, sondern wird als sinnvolle Ergänzung bewährter Lernmethoden angesehen.

Weniger Zeit und Geld für Weiterbildung

Die Vorteile dieser Weiterbildungsform liegen auf der Hand:

- Die effektiv in die Weiterbildungsmaßnahme investierte Zeit kann im Vergleich zu herkömmlichen Lernmethoden bis zu 40 % reduziert werden.
- Ein Großteil der beruflichen Weiterbildung kann zeitunabhängig zu Hause oder im Unternehmen erfolgen.
- Die Abwesenheitszeiten im Betrieb werden beträchtlich verkürzt.
- Die Qualifizierungskosten können wesentlich gesenkt werden
- Die Effektivität der Wissensvermittlung wird erheblich verbessert.
- Es besteht die Möglichkeit, in verstärktem Maße die projektbezogene Weiterbildung zu nutzen.

Ausblick

In einer weiteren Entwicklungsstufe wird die derzeit im Aufbau befindliche „ELKOnet – Internetplattform“ weitere Möglichkeiten für den engagierten Handwerker bieten (Bild 1):

- Themenbezogene Verbindungen zu Herstellerdatenbanken
 - Zugriff auf Produktinformationen
 - Beteiligung an Foren
 - Abruf technischer Online-Handbücher
 - Abfrage von aktuellen Kursangeboten.
- Um das E-Learning in Anspruch zu nehmen, muss man keineswegs ein IT-Profi sein. Die Projektpartner wissen jedoch um die bestehenden Vorbehalte und haben bereits Maßnahmen eingeleitet, um das Elektrohandwerk bundesweit an das E-Learning-Konzept heranzuführen. ELKOnet und der ZVEH planen für November 2001 eine bundesweite „Qualifizierungskampagne“ mit je 16 Teilnehmern aus jedem Bundesland. Die insgesamt 256 Betriebe aus dem Elektrohandwerk sollen in diesem Pilotseminar im Themenbereich „Sanitär- und Heizungstechnik“ geschult werden. Um eine bundesweite Beteiligung zu erzielen, werden die Präsenzphasen an den fünf Bildungszentren bfe-Oldenburg, BZL-Lauterbach, EBZ-Dresden, FEH-Dortmund und etz-Stuttgart durchgeführt. Die tutorielle Begleitung und Koordination erfolgt aus Stuttgart. Weitere Informationen finden sich unter www.elkonet.de.

KUNDENBERATUNG

Beraten und Verkaufen rund um die Uhr

Elektrohandwerker haben wenig Zeit für intensive Kundenberatung – und die wenigsten haben heute noch ein Ladengeschäft. Wie man trotzdem 24 Stunden am Tag Kundenkontakt herstellt, zeigt das Beispiel eines Elektrohandwerkers aus Oelde.

Als Elektromeister *Rudolf Knubel* vor vier Jahren seinen Handwerksbetrieb eröffnete, hatte er klare Vorstellungen darüber, wie ein modernes Unternehmen zu führen sei.

„Ich wollte nicht einfach ein weiterer Elektriker sein mit dem E-Blitz auf dem Auto“, sagte Herr *Knubel* in einem Gespräch mit dem **ep**. Besonderes Augenmerk legte er von Anfang an auf einen seriösen Kundenkontakt.

„Nach unseren ersten Aufträgen, bekamen wir die seltsamsten Resonanzen von unseren Kunden“, erinnerte sich der Elektromeister aus Oelde. „Wir hatten den Anspruch, jede Baustelle besenrein zu übergeben. Dauert ein Auftrag länger, so ist die Baustelle jeden Tag sauber zu verlassen. Derart einfache und selbstverständliche Dinge lösten absolute Verwunderung bei den Kunden aus. So saubere Handwerker hätten Sie noch nie gesehen.“

Herr *Knubel* beschäftigt heute drei Gesellen und zwei Azubis. Natürlich macht sich die schlechte Auftragslage auch in Oelde bemerkbar. „Aber was nützt es zu klagen?“ meint der dynamische Elektromeister. „Wir Elektriker haben doch den Vorteil, ein so riesiges Betätigungsfeld zu haben. Die Kunden müssen nur wissen, was wir alles zu bieten haben.“

Daher steht die aktive Kundenberatung und der allgemeine Auftritt des Unternehmens neben der technischen Kompetenz im Mittelpunkt der Geschäftsaktivitäten. Angefangen beim Firmenlogo über Geschenkaktionen zu Weihnachten – alles dient dazu, ein gutes Image und Bekanntheit aufzubauen. Inzwischen ist Elektro *Knubel* ein bekannter und geschätzter Handwerksbetrieb geworden. Doch auch Herr *Knubel* ist nur ein ganz normaler Mensch und verfügt daher über begrenzte Ressourcen. Neben Planung von Anlagen, Angebotserstellung, Disposition und technischer Abwicklung bleibt für die aktive Kundenberatung eigentlich wenig Zeit. Um so erfreuter war Herr *Knubel*, als er im letzten Jahr vom



1 Elektromeister *Rudolf Knubel* aus Oelde nutzt das Internet für die Kundenberatung und verkauft Elektro- und Hausgeräte über seine Online-Shop

Angebot der *ieq-systems AG* aus Münster erfuhr. Hier wurde ihm eine Beratungswelt angeboten, die unter seinem Namen im Internet Endkunden berät.

Über die Auswahl technischer Lösungen bis hin zur Design-Beratung, welcher Schalter zu welcher Tapete passt, findet der Kunde hier alles, was er zum Thema moderne Elektroinstallation wissen kann. Die Beratungswelt ist praktisch überall verfügbar und sitzt Herr *Knubel* beim Kunden, so geht er mit seinem Laptop an die nächste Telefondose und die Musterhaus-Beratung kann starten. Zu Beratungswelt von *ieq-Systems* gehören weiterhin eine professionell gestaltete Home-Page und ein Online-Shop. In diesem Shop kann Herr *Knubel* bis zu 100.000 Artikel platzieren. Die Bestückung und Bepreisung übernimmt er, die Aktualisierung ist Aufgabe von *ieq-systems*. Bei der Bestellung der zu verkaufenden Geräte ist er frei bei der Wahl des Lieferanten. Er wählt seinen Großhändler aus und bestellt online. Das spart ihm nochmals Zeit und Geld durch gesenkte Prozesskosten und gewährte Rabatte.

„Viele meiner Kunden sind jetzt bereits vorab informiert, wenn es zur Baudurchsprache kommt. Sie wissen, was alles möglich ist und haben bereits konkrete Vorstellungen entwickelt. Und ein ganz wesentlicher Vorteil ist der Wegfall jeglicher Preisdiskussion. Der Kunde kennt die Preise und weiß um die Unterschiede zwischen den einzelnen Produkten. Eine hochwertige Leistung hat ihren Preis. Einen Mercedes Benz bekomme ich schließlich auch nicht für den Preis eines billigen Koreaners.“ beschrieb Herr *Knubel* eine der vielen positiven Ergebnisse, seit dem Einsatz der Beratungswelt.

R. Lüders