

Kundenberatung für das Intelligente Haus

Mit der zunehmenden Bekanntheit von Systemen für die Hausautomation und einer stärkeren Vernetzung von Gebäuden steigt auch der Bedarf nach Beratungsleistungen aus dem Elektrohandwerk. Eine systematische und umfassende Beratung kann jedoch nur geleistet werden, wenn das fachliche Fundament hierfür vorhanden ist. Für die Beratung selbst stellt das Internet heute viele nützliche Angebote zur Verfügung.

Bekanntheit wächst

War das Intelligente Haus noch vor wenigen Jahren eine Art „Geheimwissen“ für Eingeweihte, so wissen heute immer mehr Menschen um die Möglichkeiten moderner Gebäudetechnik. Vor allem seit dem Internet- und Handy-Boom in den 90er Jahren hat der Trend zur Vernetzung stark zugenommen.

Beratung als Schlüssel zum Erfolg

Die größere Bekanntheit des Intelligenten Hauses bietet speziell dem Elektrohandwerk neue Chancen für die Vermarktung neuer Technologien.

Anders noch als vor wenigen Jahren ist die größere Akzeptanz auf Kundenseite auch

eine Verpflichtung für das Fachhandwerk, seine Kunden bestmöglich zu beraten. Denn nur ein Kunde, der seine Wünsche durch fachmännische Beratung erfüllt sieht, entschließt sich zu einer Investition in modernste Technologie.

Zu oft wurde in der Vergangenheit von Handwerkern berichtet, die interessierte Kunden aufgrund eigener fachlicher Unzulänglichkeiten zu Standardlösungen geraten haben. Die fachliche Qualität der angebotenen Leistungen ist inzwischen durch vielfältige Qualifizierung sehr gut.

Woran es häufig mangelt ist die verkäuferische Leistung. Doch auch hier gibt es vielfältige Unterstützung. Vor allem die Hersteller von Komponenten und Geräten für das Intelligente Haus bieten dem Fachhandwerk umfangreiche Unterstützung. Dies geschieht vor allem durch Schulungen und das Angebot von Werbemitteln.

Internet als Medium für die Kundenberatung

Als Instrument für die Kundenberatung bietet das Internet entscheidende Vorteile:

- ständige Verfügbarkeit
- keine Begrenzung des Umfangs
- Technologiebezug
- imagefördernd.

Überall dort, wo ein Telefonanschluss vorhanden ist, kann das Internet als Beratungsinstrument zum Einsatz kommen. Wird in der Beratung ein neues Thema angesprochen, steht es im Internet zur Verfügung. Durch den Einsatz des Internets für die Beratung unterstreicht der Handwerker seine Technologie-Kompetenz (Bild 1). Wichtig ist auch, dass er auf hersteller- oder branchenübergreifende Angebote zurückgreifen kann (Bild 2), z. B.:

- www.das-intelligente-haus.de
- www.inhaus-duisburg.de
- www.eiba.de
- www.lno.de

Neutrale Angebote fördern das Vertrauen des Kunden und geben ihm Sicherheit für seine Kauf-Entscheidung.



1 Animierte Darstellungen verdeutlichen die Funktion vernetzter Gebäudetechnik

2 Komplexe Lebens- und Arbeitswelten werden auf den Internetseiten des In-Haus dargestellt