

Zukunftssicherung durch mehr Dienstleistung

Text Richard Rüttermann*

Bilder Sikkens

Im Malergewerbe wird der Preiskampf immer härter und die Konkurrenz schärfer. Was also tun? Umdenken, neue Wege gehen und vor allem anders sein als die anderen! Ein Gemeinschaftsprojekt des deutschen Hauptverbandes Farbe Gestaltung Bautenschutz und Sikkens hat ein Wartungskonzept für Holzbauteile erarbeitet, das dem Malergewerbe neue Möglichkeiten der Zukunftssicherung aufzeigt.

Die Marktsituation stellt sich für das Malergewerbe in der Schweiz schwierig dar. Obwohl der Umsatz in der Branche seit Beginn des dritten Jahrtausends am Steigen ist, ist die Gewinnspanne am Sinken. Zudem gibt es grosse regionale Unterschiede.

Aktiv reagieren und sich von anderen abgrenzen

In den Betrieben muss also etwas geschehen, wenn sie auch künftig am

Markt bestehen wollen. Eines muss dabei jedem klar sein: Den Preiskampf kann keiner gewinnen, denn wer vom Preis lebt, kann an ihm sterben. Stattdessen sollten die Unternehmen auf die Gegebenheiten aktiv reagieren. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in der Differenzierung – in der bewussten und konsequenten Abweichung vom traditionellen Weg und im Finden eines eigenen, individuellen betrieblichen Entwicklungspfades.

Und wie kann sich ein Maler vom Angebot anderer Betriebe abheben? Durch mehr Dienstleistung! Im Malerhandwerk

* Leiter Technik, Sikkens Profi, Akzo Nobel Deco GmbH, DE-31515 Wunstorf



Durch mehr Dienstleistung kann sich ein Maler vom Angebot anderer Betriebe abheben. Statt dass ein Kunde nach Abschluss eines Auftrags allein gelassen wird, sollte ihm ein Pflege- und Wartungskonzept angeboten werden.

wird entweder ein Neubau erstmalig beschichtet oder ein Objekt renoviert – in beiden Fällen wird der Auftraggeber danach im Allgemeinen allein gelassen. Hier setzt das eingangs erwähnte Pflege- und Wartungskonzept für Holzbauteile an.

Die Verbraucher werden immer anspruchsvoller. Ein Hausbesitzer, der sein Heim mit Holzbauteilen ausstattet, nimmt höhere Anschaffungskosten in Kauf – er ist daran interessiert, diese auf Dauer zu erhalten und lässt sich das etwas kosten, wenn er sich gut beraten weiss. Andere Gewerke haben längst die Bedeutung des Werterhalts erkannt – warum nicht das Malergewerk? Hier liegen grosse Chancen.

Wernerhalt durch regelmässige Wartung

Die Grundidee des Konzepts «Pflege und Wartung» besteht im Werterhalt eines Objekts durch regelmässige Wartung: Der Malerbetrieb kümmert sich durch eine längerfristige Pflege- und Wartungsvereinbarung um den permanenten Schutz einer Immobilie und damit um ihren dauerhaften Werterhalt. Er kann sich durch diese Dienstleistung vom Billig-Handwerker abheben, denn er nimmt seinem Kunden Verantwortung ab, profiliert sich durch professionelle Beratung und bildet sein Image als Qualitätsanbieter.

Natürlich bedarf es zur erfolgreichen Umsetzung des Konzepts einiger Voraussetzungen. Die meisten Maler betreten mit diesem Konzept völliges Neuland – massives Umdenken ist erforderlich. Entscheidet er sich für dieses Konzept, geht es in Zukunft nicht mehr nur um den einen Auftrag, sondern um viele kleine, regelmässig wiederkehrende Folgeaufträge.



Für Holzbauteile haben der deutsche Hauptverband Farbe Gestaltung Bautenschutz und Sikkens ein Wartungskonzept erarbeitet, das dem Malergewerbe neue Möglichkeiten der Zukunftssicherung aufzeigt.

Ganz wichtig dabei ist eine objekt-spezifische Kalkulation als Grundlage. Dieses Servicekonzept kann zudem nicht halbherzig angegangen werden – man muss voll dahinterstehen. Der Nutzen einer solchen Dienstleistung muss dem Hausbesitzer erst vermittelt werden – und nur wer selbst von einem Nutzen überzeugt ist, kann diesen wirklich verständlich machen. Dahinter steckt die Erkenntnis, dass nur das erfolgreich zu verkaufen ist, von dem man selbst überzeugt ist.

Sicherheit für Hausbesitzer

Der Nutzen für den Hausbesitzer kann in einem Begriff zusammengefasst werden: Sicherheit. Der Werterhalt seiner Immobilie wird gewährleistet, denn ein Fachmann pflegt die Holzbauteile. Die hierfür anfallenden Kosten kann der Hausbesitzer zudem einerseits besser planen und andererseits tief halten, denn regelmässige Pflege reduziert den Renovierungsaufwand, und kleinere Reparaturen sind günstiger als umfangreiche Erneuerungen. Vor allem geht er keinerlei Risiko ein. Für den ausführenden Maler lohnt sich kein Pfusch, und grössere Renovierungen und Mängel am Haus tauchen gar nicht erst auf, da es

regelmässig gewartet wird. Der Maler wird so zum dienstleistenden Handwerker und zum Bauwerterhalter.

Holzbeschichtungen halten nicht unendlich lange: Anstriche altern je nach Belastung und Untergrundbedingungen unterschiedlich, die Standzeiten können zwischen drei und zehn Jahren schwanken. Warum also den Endkunden nicht von vornherein darüber informieren? Kaum ein Maler gibt über die Standzeiten von Beschichtungssystemen Auskunft, die Angst vor der Gewährleistungsverpflichtung ist zu gross. Doch gerade darin liegen eine Menge Chancen für Folgeaufträge. Der Kunde hat mit der überschaubaren Haltbarkeit von Beschichtungssystemen kein Problem, wenn er gut beraten wird – und ihm Lösungen angeboten werden.

Zukunftssicherheit durch Kundenbindung

Zukunftssicherung durch bessere Kundenbindung ist das, was hinter Pflege und Wartung steckt. Konkret heisst das: sichere und regelmässige Einnahmen durch Wartungsvereinbarungen. Doch dafür muss der Maler umdenken: Es geht nicht um einen einzigen Auftrag und nach Erledigung um dessen Abrech-

nung, sondern es geht um Auftragsintervalle. Das bringt ein gewisses Mass an Basiseinnahmen mit sich. Die daraus resultierende Planungssicherheit verschafft dem Betrieb grössere Sicherheit, denn Leerlaufzeiten können eingeplant und laufende Kosten gedeckt werden. Darüber hinaus bietet der regelmässige Kundenkontakt die Möglichkeit, Zusatzgeschäfte zu gewinnen! Beim Wartungsbesuch ist es wichtig, das Haus als Ganzes zu sehen – was gibt es noch, was repariert werden sollte? Denkbar ist auch die Zusammenarbeit mit anderen Handwerkern – der Hausbesitzer wird es zu schätzen wissen, umfassend betreut zu werden.

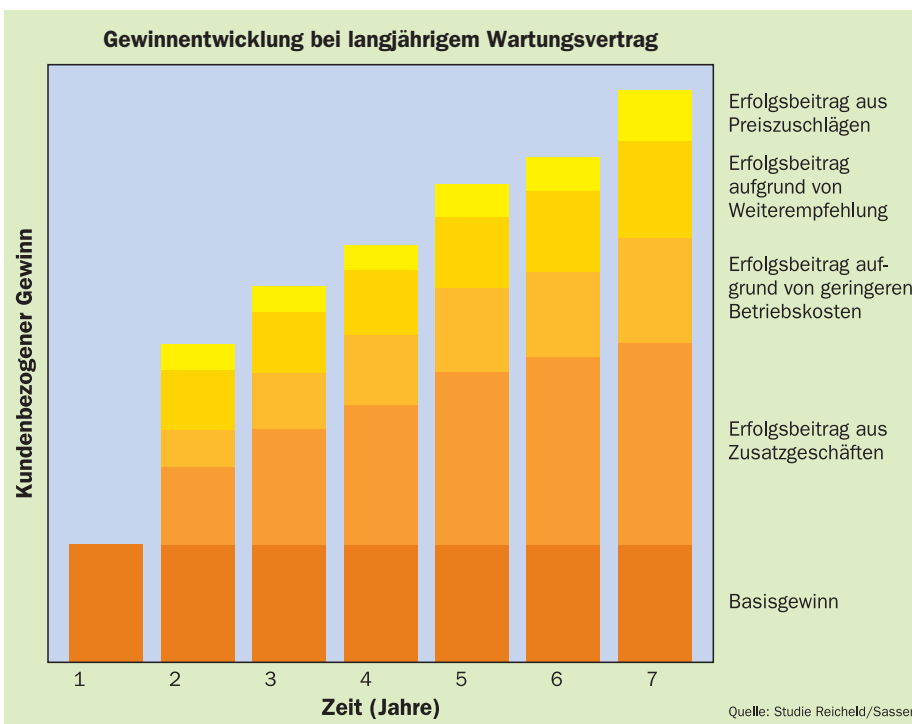
Ein Konzept für Pflege und Wartung ist in zwei Versionen denkbar: in mehr-

jährigen Intervallen oder in einer auf ein Jahr beschränkten Vereinbarung. Mehrjährige Intervalle bedeuten mittlere Kostenblöcke mit zeitlichen Abständen beim Kunden. Ein Risiko bei der Festlegung der Intervalle ist allerdings nicht zu verhindern, und die Organisation im Betrieb ist sehr aufwändig.

Mehr Erfolg verspricht ein Jahres-Wartungsvertrag. Er beinhaltet niedrigere Kostenblöcke, aber häufigeren Kundenkontakt mit der Möglichkeit, Zusatzgeschäfte zu generieren. Wer ein Objekt regelmässig besucht, baut Vertrauen zum Kunden auf. Ein Wartungsvertrag ist als Investition in die eigene Zukunft zu sehen, denn der regelmässige Kundenkontakt birgt viel Gewinnpotenzial, wie dies in der Grafik schematisch dargestellt ist.

Ein weiterer Vorteil eines Jahres-Wartungsvertrags ist, dass kein Risiko bezüglich der festgelegten Intervalle vorliegt. Natürlich ist auch in diesem Fall die Organisation relativ aufwändig, denn letztlich muss der gesamte Betrieb darauf eingerichtet sein. Die Mitarbeiter müssen gut geschulte Verkäufer sein – sie sollten ein Gespür für den Kunden entwickeln, um Zusatzaufträge zu erten.

Um den Wartungsvertrag zu erfüllen, muss ein für den Kunden unsichtbares Programm ablaufen, das im Betrieb organisiert ist. Rechtzeitig vor dem festgelegten Pflege- und Wartungszeitraum sollte ein Ankündigungsbrief versandt werden. Er bereitet den Kunden auf den Malerbesuch vor und setzt einen Denkprozess in Gang: Wenn ich weiss, dass ein Fachmann ins Haus kommt, denke ich darüber nach, was er über den eigentlichen Grund seines Besuchs hinaus noch erledigen könnte.



Die Gewinnpotenziale im Zeitablauf: Die Grundlage, der Basisgewinn, bleibt konstant, während die Erfolgsbeiträge aus Zusatzgeschäften, aufgrund geringerer Betriebskosten, von Weiterempfehlung und aus Preiszuschlägen im Laufe der Jahre zunehmen.



Anspruchsvolle Kundschaft lässt sich den Unterhalt etwas kosten, wenn sie sich gut beraten weiss.

Zur Terminabsprache sollte dann ein Telefonanruf erfolgen.

Kundenkontakt durch Wartungsverträge

Auf Malerseite bedeutet ein Wartungsvertrag ein festes Basiseinkommen und den regelmässigen, vertrauensbildenden Kontakt zum Kunden. Für seinen Kunden geht es um keine grosse Summe, wie ein einfaches Rechenexempel zeigt: Ausgangspunkt ist ein Ansatz von 80 CHF pro Stunde bzw. 640 CHF pro Tag, die der Maler kostet. Bei einem Objekt mit 8 Mietparteien sei ein Wartungsaufwand von 2 Tagen im Jahr angenommen, das macht 1280 CHF. Bezogen auf 1 Wohnung sind das lediglich 14 CHF pro Monat – eine Aufwendung, die für den Vermieter kaum ins Gewicht fallen dürfte.

Die Projektinitiative unterstützt die Betriebe, die sich für das Pflege- und Wartungskonzept entscheiden, mit einem Servicepaket. So hat der Haupt-

verband Farbe Gestaltung Bautenschutz gemeinsam mit Sikkens zwei Checklisten entwickelt, die der Bestandsaufnahme von Holzfenstern/Holzausstüren und von begrenzt oder nicht masshaltigen Holzbauteilen dienen. Anhand dieser Listen lässt sich sehr genau kontrollieren, in welchem Zustand sich das Objekt befindet. So wird kein Risiko eingegangen, etwas zu vergessen und den Arbeitsumfang falsch einzuschätzen. Zudem wird mit dieser professionellen Bestandsaufnahme Know-how demonstriert. Die Liste kann zum Beispiel dem Hausbesitzer als dokumentierter Ist-Zustand seiner Immobilie überlassen werden.

Anhand professioneller Checklisten neue Aufträge gewinnen

Bei der Akquisition von Maleraufträgen sind die Checklisten ein hervorragender Gesprächsleitfaden. Alle Bedingungen, welche die Standzeiten von Holzbauteilen beeinflussen, sind aufgeführt und

können abgearbeitet werden. Die voraussichtliche Alterung von Holzbeschichtungen wird dem Hausbesitzer somit transparent gemacht, und er kann sich auf voraussichtliche Renovierungen einstellen – das schafft Vertrauen. Weitere Unterlagen, wie eine Systembeschreibung, Produktunterlagen, ein Inspektionsheft, eine Pflegeanleitung für beschichtete Holzbauteile und vieles mehr sollen den Maler in seiner dienstleistenden Tätigkeit begleiten.

Wenn der Maler jedes Jahr das Holzwerk an einem Objekt bearbeitet, kann er über Jahre das Objekt ohne grossen Aufwand warten. Je hochwertiger die Ausführung und die Produktwahl, umso geringer fallen die Wartungskosten aus. Und wenn alles gut läuft, wird nur noch über Pflege geredet und nicht mehr über Sanierung.

1. DATEN ZUM OBJEKT		BEMERKUNGEN
Gebäude	Adresse Strasse, Nummer PLZ/St.	
Besitzer		
Nutzung		
Erfassung für	<input type="checkbox"/> ganzes Gebäude <input type="checkbox"/> Fassade/Seite <input type="checkbox"/> einzelnes Bauteil	
Ausrichtung/Exposition	Grundriszzeichnung Beispiel:	
Bemerkungen zum Objekt		
Belastung	Anzahl Geschosse: _____ 	
	Sonnklima <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	Standort gebundene Feuchtebelastung (Fliesen, See usw.) <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	Baum-/Strauchbewuchs in Gebäudenähe <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	

Checklisten dienen der Bestandsaufnahme von Holzbauteilen und sind zugleich ein vertrauensbildender Leitfaden für das Gespräch mit dem Kunden.