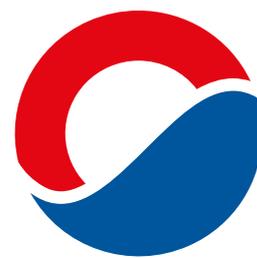


EINBLICK



Das Magazin der LSH – Leistungsgemeinschaft SANITÄR-HEIZUNG

Ausgabe Frühjahr 2021

Digitale Badberatung:
"Riesenvorteil Zeitersparnis"

Gespräch mit Ute Wolf-Borreh,
Ausstellungsleiterin der
WIEDEMANN-Gruppe

4

Premiumpartnerschaft

GROHE und Geberit geben Gas

9

Professionelle Beratung
und Planung

WTB unterstützt Firma
Berkhauer aus Zeuthen

18

WAS BRINGT IHNEN DIE NEUE DIGITALE BADBERATUNG?

**Die WIEDEMANN Ausstellungs-
spezialisten laden Sie ein, das
virtuelle Erlebnis selbst zu testen**



INHALT

Impressum

Herausgeber:

LSH-Leistungsgemeinschaft
SANITÄR-HEIZUNG GmbH
Am Boksberg 5
31157 Sarstedt
Tel: 05066 90 19 - 0
E-Mail: info@lsh.de
www.lsh.de

Redaktion und Layout:

Innoreal
Kommunikationsagentur GmbH

Texte:

Claus Stegmann
(V.i.S.d.P.)
Chiara Führer
Gudrun Jay-Bööl

Titelfoto:

Adobe Stock

Fotos:

Adobe Stock
Andrea Steinleitner
Firma Berkauer
Geberit
GROHE
Handwerksmensch
Innoreal
pixabay
WIEDEMANN
wirsindhandwerk.de

Probieren geht über Studieren Was bringt Ihnen die neue digitale Badberatung von WIEDEMANN für Endkunden?	04
Digitalisierung verstehen – Fördermittel versüßen den Invest in Beratung und Technik Ein Interview mit der Diplom-Ökonomin Maren Ulbrich von www.handwerksmensch.de	06
Kennen Sie wen? Kundenberater (m/w/d) für das Fachhandwerk – mit Schwerpunkt Digitalisierung gesucht	08
Nur noch 1/3 bis zum Ziel Geberit und GROHE sind Nummer 7 und 8 auf dem Weg zum vollen Dutzend Premiumpartner	09
Handfeste Ergebnisse bringen Handwerker weiter Andrea Steinleitner entwickelt digitale Formulare für Handwerksbetriebe	12
Hilft uns ein Handwerksportal?	14
Wie gehen Kunden bei der Suche nach einem Handwerker vor?	14
Antwort auf die Willkür Ein Interview mit Andreas Owen, Gründer von wirsindhandwerk.de	15
VIEW 2021 Man muss die Feste feiern, wie sie fallen	17
Live, digital und in Farbe – Vollversammlung das zweite Mal anders	17
Eine sichere Bank Die Zusammenarbeit mit der WTB gibt den Betrieben Sicherheit bei der Planung, Umsetzung und Gewährleistung von Projekten	18

Damit dieses Magazin leichter lesbar ist, verwenden wir bei Personenbezeichnungen und personenbezogenen Hauptwörtern häufig die männliche Form. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für alle Geschlechter. Die verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

DIGITAL DRANBLEIBEN IST ALTERNATIVLOS



Liebe Mitglieder,

na, haben Sie heute schon auf Ihrem Smartphone herumgetippt? Vielleicht Ihr Online-Banking verwaltet oder ein Webinar-Angebot näher in den Augenschein genommen? Manche Themen scheinen einem schon aus den Ohren zu kommen. Die Digitalisierung gehört gefühlt dazu. Das bedeutet aber nicht, dass wir es uns leisten können, hier wegzuschauen. Denn genau wie das Smartphone zum Alltag gehört, werden auch die digitalen Prozesse rund um Ihren Betrieb heute immer wichtiger.

In diesem Einblick stellen wir Ihnen digitale Lösungen der LSH vor, die handwerkstauglich sind. Unser Credo: Die Technik soll zum Menschen passen, nicht umgekehrt. Dafür suchten wir den Austausch mit Partnern und Kollegen, die passende, skalierbare Lösungen für Ihren Betrieb anbieten.

Das können individualisierte Formulare sein, mit denen Sie Ihre betrieblichen Abläufe haargenau abbilden können – und die von Ihren Mitarbeitenden tatsächlich genutzt werden. Oder die digitale Badberatung durch die WIEDEMANN Ausstellungsspezialisten, die Ihnen die erste, oft mühselige Akquise- und Planungsarbeit abnehmen.

Stichwort Planung: Erfahren Sie, wie die WTB Betriebe bei anspruchsvollen Projekten unterstützen kann...digital und persönlich.

Wo kommt nur das Geld für Ihre Digitalisierung her? Wir informieren Sie über Fördermöglichkeiten in Ihrem Bundesland. Und wo wir beim Thema Ressourcen sind: Wir werden unser Engagement rund um digitale Projekte – von der Planung bis zur Umsetzung – bei unseren Mitgliedern verstärken.

Noch Fragen? Ich hoffe doch... rufen Sie mich gern an! Unser Ziel ist, Sie nachhaltig und ganzheitlich auf dem Weg in die Zukunft zu begleiten. Und die beginnt ja bekanntlich schon morgen!

Viel Spaß beim Lesen des Einblicks!

Bis bald Ihr/Euer
Claus Stegmann



Foto: Adobe Stock

Probieren geht über Studieren

Was bringt Ihnen die neue digitale Badberatung für Endkunden? Die WIEDEMANN Ausstellungsspezialisten laden alle LSH-Mitglieder ein, das virtuelle Erlebnis selbst zu testen: Als Basis, um es weiter zu empfehlen!

Geht es Ihnen auch so: Sie empfehlen am liebsten Dinge weiter, die Sie selbst kennen? Wunderbar. Dann ist jetzt vielleicht der passende Zeitpunkt, um eine virtuelle Innovation in Augenschein zu nehmen, die Ihnen und dem Endkunden das Leben rund um die Badplanung (nicht nur in Corona-Zeiten) leichter macht...

Diese Strategie hilft kurz-, aber auch langfristig, mehr Bäder zu verkaufen

Die digitale Badberatung ist keine pandemiebedingte Eintagsfliege. Sondern sie ist ein tragendes Element in der gesamten digitalen Verkaufsstrategie der WIEDEMANN-Gruppe: Ziel ist, dass Sie und WIEDEMANN zusammen mehr Bäder verkaufen. Das ist Ihr geschäftlicher Nutzen als Fachhandwerker. Wie läuft die digitale Badberatung ab? Was steckt dahinter?

Digitale Badberatung kann Kunden begeistern

„Zur Zeit erleben wir eine Beschleunigung aller digitalen Prozesse“, beginnt Ute Wolf-Borreh, Ausstellungsleiterin der WIEDEMANN-Gruppe. Die Innenarchitektin entwickelte mit ihrem Team das neue Konzept der digitalen Badberatung. Seit Januar 2021 ist es im Praxiseinsatz. Wir sprachen mit ihr über die Chancen des neuen Kundenbegeisterungs-Tools: Und warum es sich für Sie speziell lohnt, jetzt einen Blick auf das innovative Angebot zu werfen!

„Kunden sind konzentrierter bei der Sache!“

„Der Riesenvorteil ist, dass alle Beteiligten mit der digitalen Badberatung Zeit sparen. Denn die Wege in die Ausstellung fallen weg. Der Ausstellungsberater bzw. die Ausstellungsberaterin hat den Fokus darauf, was dieser eine Kunde möchte. Umgekehrt ist auch der Kunde fokussierter, schweift nicht ab, bleibt bei seinem Thema. Erste

Erfahrungen bestätigen uns genau das“, verrät uns die Ausstellungsleiterin. „Natürlich bleibt die Zusammenarbeit mit unseren Fachhandwerkern genauso eng wie bisher.“

Wie genau funktioniert die digitale Badberatung?

„Es gibt mehrere Möglichkeiten. Entweder, der Endkunde ruft bei Ihnen als Fachhandwerker an, weil er z.B. ein Bad renovieren lassen möchte oder ein neues Haus bzw. eine neue Wohnung plant. Dann leiten Sie ihn an uns weiter

„Ausstellungen bleiben natürlich der Magnet – Endkunden kommen zum Anfassen und Angucken“

Unser Geschäftsführer Claus Stegmann weiß, dass manch ein Kollege/eine Kollegin bei der digitalen Badberatung von Endkunden vielleicht noch skeptisch ist. Er betont: „Mit der digitalen Badberatung werden ja nicht die Ausstellungen abgeschafft. Die bleiben natürlich! Menschen sind Augentiere. Und bei einem Bad wollen die Endkunden auch das Material irgendwann anfassen. Das muss aber nicht im ersten Schritt sein. Genau hier setzt die digitale Badberatung an. Die Spezialisten von WIEDEMANN übernehmen für unsere Mitglieder also die erste, aufwändige Arbeit auf digitaler Ebene. Sie ebnen den Weg, um zukünftig noch mehr Traumbäder gezielt zu verkaufen.“

– wir übernehmen die ersten Schritte auf der digitalen Schiene. Sie profitieren später von genau dieser Vorarbeit, begleiten den Prozess oder steigen spätestens beim technischen Aufmaß und Bemusterung wieder ein... Oder der Endkunde wendet sich direkt an uns, weil er die Website oder das Youtube-Video zum Thema gesehen hat. Dann übernehmen wir genauso die Vorarbeit und die digitale Beratung inklusive emotionaler Präsentation - und empfehlen einen Fachhandwerker aus Ihrem Kreise.

So oder so, wir brauchen im ersten Schritt einige Informationen vom Endkunden. Denn das Ziel ist ja, ihm eine schöne Präsentation seines Wunschbades zeigen zu können. Dazu kann er z.B. die Aufmaß-Hilfe verwenden. Die gibt es als PDF. Hier fragen wir Maße und Fotos vom bisherigen Bad ab. Wir lassen uns den Grundriss zeichnen und die Platzierung der Wasser- und Stromanschlüsse. Auch die Wünsche für die Badplanung erfragen wir. Liegen die Infos vor, kann der Endkunde circa eine Woche später mit uns einen Microsoft Teams Termin machen,“ erklärt Ute Wolf-Borreh.

Pilot-Teams aus Hamburg und Hannover liefern eine „professionelle Show“

Die Teams in den WIEDEMANN-Ausstellungen in Hamburg und Hannover sind bereits in Sachen digitaler Badberatung erprobt und haben die meisten Erfahrungen. Alle weiteren Kolleginnen und Kollegen in den insgesamt 19 Ausstellungen werden folgen.

Sie führen die digitale Bad-Präsentation über Microsoft Teams an einem extra eingerichteten Arbeitsplatz durch: Eine Ringleuchte sorgt für perfektes Licht – schließlich

geht es auch um Emotionen und Empathie im Beratungsgespräch. Auf einem Bildschirm ist die Präsentation zu sehen, auf einem zweiten sieht man sich Aug-in-Aug mit dem Endkunden. Man kann sehen und spüren, wo es mit dem Wunschbad schon 100%ig sitzt und wo noch etwas verändert werden soll. So nehmen die Ausstellungsberater den Kunden mit auf eine emotionale Reise durch sein neues Bad. Der Kunde braucht lediglich einen MS Teams-Zugang: „Das ist in den heutigen Zeiten von Home-Office die Regel. Und jeder Fachhandwerker, jede Fachhandwerkerin kann selbstverständlich auch dabei sein und seine fachliche und technische Expertise gleich mit einbringen. Das stärkt die gemeinsame Kundenbindung,“ weiß Ute Wolf-Borreh. „Wir versorgen Sie mit den Informationen und stellen Ihnen die erste Gestaltungsidee für das technische Aufmaß zur Verfügung,“ ergänzt die Ausstellungsleiterin.

Wie reagieren die Endkunden?

Ein Beispiel: „Dem Endkunden hat unser Konzept und die Aufmachung des Termins sehr gut gefallen,“ fasst Jan Christian Sindermann, Ausstellungsberater aus Hannover, zusammen: „Der Kunde ist selbst im Außendienst tätig und zeitlich sehr eingespannt. Da empfand er unsere Flexibilität als sehr angenehm. Er fand es auch gut, dass wir auf verschiedene Details eingehen konnten. Im nächsten Schritt kommt er in die Ausstellung, um zusammen mit seinem Fachhandwerker und uns die Objekte für sein Vorhaben auszuwählen. Wir haben insgesamt 45 Minuten gebraucht. Der Kunde war voll konzentriert, es war eine angenehme Atmosphäre und wir waren wesentlich effizienter als bei einer Vor-Ort-Beratung in der Ausstellung!“

„Genial einfach!“

Ute Wolf-Borreh hat die digitale Badberatung bei WIEDEMANN etabliert. Sie freut sich über die positive Resonanz auf die neue Form der Beratung. Und weil es erfahrungsgemäß leichter ist, etwas zu empfehlen, was man selbst erlebt hat, ist die Bitte von Ute Wolf-Borreh: Melden Sie sich bei WIEDEMANN und probieren Sie es aus: **Tel 0800 5565182 (kostenfrei) oder vereinbaren Sie einen Testtermin unter badberatung@wiedemann.de**

Ihre Vorteile sind:

- Sie sparen sich die mühselige und zeitaufwändige Erstberatung mit einem unschlüssigen Kunden im luftleeren Raum
- Sie brauchen den Kunden nur an uns weiter zu leiten; wir kümmern uns.
- Sie bekommen einen bestens vorbereiteten Kunden von uns „zurückgeliefert“: Der Endkunde weiß dann bereits, was er will – denn wir übernehmen die digitale Beratung von der ersten Skizze bis zur schlüssigen Gestaltungsidee und ansprechenden Präsentation
- Sie haben Klarheit in Richtung Budget und geschmacklicher Ausrichtung des Kunden
- Der gesamte Prozess ist für Sie und den Kunden transparent.
- Kein Eingriff in Ihre Kompetenzen
- Den Zeitpunkt des Einstiegs bestimmen Sie selbst – je nach Ihrem geschäftlichen Schwerpunkt und Vorlieben
- Sie haben es leichter – volle Konzentration auf Ihr Kerngeschäft!
- Gern unterstützen wir Sie – verantwortungsvoll und kompetent.



Ute Wolf-Borreh,
Ausstellungsleiterin der WIEDEMANN-Gruppe

„Wir drücken
auch mal auf
den Button“



Diplom-Ökonomin Maren Ulbrich von www.handwerksmensch.de

Foto: Handwerksmensch

Digitalisierung verstehen – Fördermittel versüßen den Invest in Beratung und Technik

Damit die Digitalisierung auch im Fachhandwerk ankommt, bietet die LSH Beratung und Unterstützung. Die Diplom-Ökonomin Maren Ulbrich von www.handwerksmensch.de ist eine Kooperationspartnerin der LSH. Gemeinsam mit unserem Geschäftsführer Claus Stegmann nimmt die Personal-Beraterin LSH-Betriebe strategisch und operativ an die Hand: Mit Fördermitteln von Bund und Ländern lassen sich dabei Aufwände sparen. Wie der Prozess zur Veränderung funktioniert, erzählt Maren Ulbrich uns im Interview.

Interesse an einem maßgeschneiderten Digital-Projekt und Fördermitteln?

Hohe Arbeitsbelastung, kaum Fachleute auf dem Markt und anspruchsvolle Kunden: Sie wissen am besten, wie die Situation in Ihrem Betrieb ist – und wo noch digitale Baustellen schlummern. Darum sprechen Sie Claus Stegmann von der LSH einfach zum Stichwort Digitalisierung und Fördermittel an. **Wir unterstützen Sie gern!**

Einblick: Frau Ulbrich, was sind die Themen der Fachhandwerker? Was ist ihr „Schmerz“?

Maren Ulbrich (MU): Es sind Stress im Betrieb und mangelnde Zeit! Den Inhabern oder Geschäftsführern fehlen Mitarbeitende. Entweder, weil ein Mitarbeiter weggeht, oder weil jemand krank ist. Oder es gibt Stress mit den Kunden, weil die Qualität der Arbeit nicht mehr stimmt – so, als ob die Motivation nicht mehr da wäre. Die Entscheider aus den Betrieben melden sich nicht primär, weil sie Fördergelder nutzen wollen. Es sind die inhaltlichen Themen, die sie bewegen.

Einblick: Wie sieht so eine Beratung im ersten Kontakt aus?

MU: Wir führen ein 30minütiges Strategicoaching durch, um den genauen Bedarf zu ermitteln. Häufig geht es um mehr Kommunikation, aber auch um die Wirkung des Betriebes nach außen in Richtung künftige Mitarbeiter und Kunden. Es geht auch um mehr Selbstfürsorge für den Chef bzw. die Chefin. Personalentwicklung ist ebenfalls ein Thema. Und natürlich die Digitalisierung als Basis für alles...

Sind die Rahmenbedingungen klar, komme ich 10 bis 12 Tage in den Betrieb. Übrigens auch in Pandemiezeiten –

ich arbeite bundesweit, genauso vor Ort wie auch online. In dem ersten Termin besprechen wir weiterhin, welche Förderung für das gemeinsame Vorhaben geeignet ist. Oft geht es mit „unternehmensWert:Mensch“ los, weil der Mensch im Mittelpunkt des geplanten Veränderungsprozesses steht. Als Personalentwicklerin und Human Resources-Fachfrau lege ich viel Wert auf eine ganzheitliche Herangehensweise. Wir arbeiten mit allen Beteiligten: Chefinnen und Chefs, die Familie dahinter, die Führungskräfte und Mitarbeiter.

Im Anschluss daran kann „unternehmensWert: Mensch plus“ in Anspruch genommen werden. Hierbei erarbeiten wir die Chancen der digitalen Transformation für den jeweiligen Betrieb, konkret und praxisgerecht. Abhängig vom Anliegen und der Betriebsgröße passt manchmal auch eine BAFA-Förderung besser. Die vierte Säule der Fördermittel ist „go-digital“: Hier werden Beratung und auch Umsetzung von digitalen Maßnahmen finanziell unterstützt. Gemeinsam mit dem Entscheider im Betrieb wählen wir aus, welches Programm optimal passt.

Einblick: Was müssen die Betriebe denn tun, um die Förderung zu bekommen?

MU: Wir unterstützen sie dabei. Bei „unternehmensWert: Mensch“ ist es ganz schlank. Je nach Bundesland wendet man sich an eine Erstberatungsstelle, die die Eckdaten und Handlungsfelder prüft. Der Fachhandwerker muss hier seinen Antrag einreichen. Wenn die Zusage da ist, kann es losgehen. In eiligen Fällen kann dies schon nach ein paar Tagen passieren. In der Regel dauert es 4 bis 6 Wochen.

Einblick: Die Programme fördern alle in erster Linie Beratung...

MU: Ja, aber auch Investitionen in Hard- und Software. Wir beantragen das manchmal parallel.

Einblick: Was wollen die Betriebe mit der Digitalisierung genau verändern?

MU: Es geht um mehr Transparenz zwischen der Baustelle und dem Büro, um Kommunikation und die Datenströme. Genauso geht es um das Mindset der beteiligten Personen. Damit meine ich die persönliche Haltung gegenüber der Digitalisierung. Sie ist unterschiedlich, manchmal abhängig von den Generationen.

Die Beratung dockt an den jeweiligen Wissensstand an. Ich unterstütze strategisch und helfe operativ auch bei der Auswahl von passenden Apps wie Memomeister, Check & Work, Störcode und der digitalen Personalakte. Bei den Apps erkläre ich gern, welchen Button man wann wofür drücken muss.

Die Beratung ist auch abhängig vom Innovations-Impact, also der beabsichtigten Wirkung. Wir brauchen ein gemeinsames Verständnis, was in dem Change-Prozess rund um die Digitalisierung erreicht werden soll!

"Das ging ja leichter als erwartet."

Einblick: Wie ist die Resonanz der Betriebe?

MU: Unterschiedlich! Die jüngeren Betriebsinhaber sagen oft, das ging ja leichter als erwartet; die älteren nehmen etwas mehr Beratung in Anspruch. Interessant ist, dass sich jung und alt in dem Veränderungsprozess mehr austauschen. Es gibt auch Betriebe, die mit der digitalen Transformation allein erst einmal ins Stocken kommen. Dann werden wir wieder hinzugeholt und bringen das Vorhaben gemeinsam weiter voran.

DIE FÖRDERMITTEL IM ÜBERBLICK

	BAFA-Förderung	unternehmensWert:Mensch	unternehmensWert:Mensch plus	go-digital
Inhalt	Beratung in den Bereichen Personal und Organisation	Beratung in den Bereichen Personalführung, Chancengleichheit und Diversity, Gesundheit sowie Wissen und Kompetenz.	Beratung zum Thema Digitalisierung mithilfe von Lern- und Experimentierräumen	Beratung zum Thema Digitalisierung mit den Modulen IT-Sicherheit, Digitale Markterschließung und Digitale Geschäftsprozesse
Dauer	5 Beratungstage in einem Zeitraum von 6 Monaten (Ausnahmen bei Jungunternehmen und Unternehmen in Schwierigkeiten)	10 Beratungstage in einem Zeitraum von bis zu 9 Monaten	12 Beratungstage in einem Zeitraum von bis zu 5-6 Monaten	Bis zu 30 Beratungstage in einem Zeitraum von maximal 6 Monaten
Zuschuss	Bis zu 90%	50% als KMU ab 10 Mitarbeiter 80% als Kleinunternehmen mit weniger als 10 Mitarbeitern	80% für alle Betriebe	50% für alle Betriebe

Hirn fürs Digitale? Herz fürs Handwerk?



Kundenberater (m/w/d) für das Fachhandwerk – mit Schwerpunkt Digitalisierung

Dein neuer Arbeitgeber:

Die Leistungsgemeinschaft SANITÄR-HEIZUNG GmbH (LSH) ist ein Branchenverbund. Ihre Mitglieder sind 335 handwerkliche Fachbetriebe. Die LSH gehört zu der WIEDEMANN-Gruppe, einem Großhändler für Sanitär, Heizung, Lüftung und Elektro.

Die LSH sucht für den Standort Sarstedt einen Kundenberater. Er/sie berät die Mitglieder und Kunden von WIEDEMANN rund um die digitale Transformation und begleitet auch die Umsetzung.

Was sagen Andere über die LSH und die Kunden?

„Tolles Team. Hilfsbereite Leute, die etwas bewegen – und kurze Entscheidungswege!“

„Spannende Handwerksbetriebe, fachlich vorn und menschlich super. Die Zusammenarbeit macht Spaß. Absolut abwechslungsreich.“

Du sprichst die Sprache des Handwerks – und bist digital fit?

- Du bist ein Experte in Sachen Digitalisierung?
- Du übernimmst gern Verantwortung und treibst Projekte und Prozesse eigenständig voran?
- Zuhören, Mitdenken und Vorschläge für die passende Lösung entwickeln – das ist dein Ding?
- Du bist bodenständig und kommunikativ?
- Du arbeitest gern mit Leuten aus dem Fachhandwerk zusammen (Chefinnen, Chefs, Mitarbeitende aus dem Büro und Monteure)?

Vielseitige Aufgaben warten auf dich!

- Du bist für die LSH-Mitgliedsbetriebe in deinem Gebiet verantwortlich.
- Du baust den Mitgliederstamm aus, mit Leidenschaft und Gespür für die unterschiedlichen Menschen. Du bleibst bei Konflikten ruhig und findest immer eine Lösung.
- Du setzt unsere digitalen Tools und Lösungen für Fachhandwerker ein – von der Planung bis zur Umsetzung.
- Als Netzwerker behältst du alle Fäden fest in der Hand
- Du bist Teil eines neuen Geschäftsfeldes und kannst mitgestalten!
- Du trägst die Digitalisierung in die LSH-Betriebe!

Worauf kannst du dich bei uns freuen:

- Wir arbeiten dich sorgfältig ein.
- Damit du deine Ziele gut erreichst, unterstützen wir dich mit einem persönlichen Weiterbildungsplan.
- Du bekommst ein Auto, auch zur privaten Nutzung.
- Du gestaltest deine Arbeitszeit flexibel, bist im Außendienst tätig und kannst im Homeoffice arbeiten.
- Dein Gehalt ist attraktiv und du kannst dich entwickeln!

Du magst es, mit unterschiedlichen Menschen zusammen zu arbeiten und die Digitalisierung nach vorn zu bringen? Dann komm zu uns!

Deine Fragen: Bitte ruf einfach Claus Stegmann an – 05066 901911

Deine Bewerbung sendest du bitte an claus.stegmann@lsh.de

NUR NOCH 1/3 BIS ZUM ZIEL

Geberit und GROHE sind Nummer 7 und 8 auf dem Weg zum vollen Dutzend Premiumpartner

Es ist soweit! Wie Sie vielleicht schon gehört haben, gehören jetzt auch GROHE und Geberit zu unserem Premiumpartner-Programm:

Als Armaturenhersteller begrüßen wir die weltweit agierende GROHE GmbH im Kreis der LSH-Premiumpartner. Das Unternehmen steht für nachhaltige Lösungen und deutschen Qualitätsstandard – wir freuen uns auf die Zusammenarbeit. Das Besondere bei dieser Kooperation ist, dass bei der Rückvergütung hier ein anderes Modell greift: Je mehr Sie alle zusammen bei GROHE ordern, desto attraktiver wird es für jeden Einzelnen.

Als europäischen Marktführer in ihrem Segment konnten wir die Geberit Gruppe ins Boot holen: Geberit bietet im Sanitärbereich alle technischen Lösungen hinter und vor der Wand an. Ein gelungenes Miteinander von Technik und Design – und Sie als LSH-Mitglied bekommen eine sehr differenzierte Beratung on top. Auch hier gibt es ein interessantes Rückvergütungsangebot für Ihre Einkäufe bei WIEDEMANN.

Darum behalten Sie die beiden großen G's auf Ihrem Einkaufszettel. Es lohnt sich...!

Interview mit unserem Premiumpartner GROHE:

"Dialog intensivieren"

Herr Metzger, was ist für GROHE der strategische Hintergrund der Premiumpartnerschaft?

Der 3-stufige Vertriebsweg, insbesondere das Handwerk, ist das Rückgrat unserer Branche. Gerade in der Beziehung und im Umgang mit unserem wichtigsten Partner – dem Handwerk – wollen wir noch besser werden. Verlässlichkeit, Kontinuität, Vertrauen und eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe wollen wir stärken. Der Schlüssel zu erfolgreichem Handeln liegt klar im engen und bewussten Schulterschluss mit den Installateuren. Die Premiumpartnerschaft mit der LSH unterstreicht deshalb unser Bekenntnis zum Handwerk.

Was ist das Ziel?

Das Handwerk durch gezielte Maßnahmen und Services in seiner täglichen Arbeit zu unterstützen.

Was bedeutet das konkret?

Wir werden erstens den Austausch und den Dialog mit dem Handwerk intensivieren. Nur so können wir die Bedürfnisse verstehen und unterstützende Maßnahmen entwickeln. Die LSH und deren Mitglieder sind dabei ein wichtiges Bindeglied.

Zweitens werden wir die Handwerker unmittelbarer betreuen und unterstützen. Vor Ort und digital. Mit Trainings, Anwendungstipps, Know-how, sowie unserer neuen interaktiven GROHE X Plattform.

Drittens werden wir unsere Partner bei der Vermarktung und der Generierung von Nachfrage unterstützen, sowie den Verkauf forcieren.

Was ist der Nutzen und Mehrwert für die LSH-Mitglieder, sich auf GROHE zu fokussieren?

GROHE plant ganzjährig strategische Abverkauf-Maßnah-



Uwe Metzger, Key Account Manager Handwerk GROHE

men mit ausgewählten Fokusprodukten und speziellen Aktionen, die wir mit der LSH und deren Mitgliedern umsetzen werden.

Wir wollen unsere Produkte gezielt als Komplettbadlösungen präsentieren. Dies betrifft die ganzheitliche Darstellung in den Showrooms. Hier wollen wir gemeinsam mit den Handwerksbetrieben Wege finden, nicht nur einzelne GROHE-Produkte in den Showrooms zu zeigen. Wir möchten dabei unterstützen, das GROHE Komplettbad mit Armatur, Duschsystem, der passenden Keramik und auch Accessoires besser zu präsentieren.

Wie ist die Partnerschaft von Ihrer Seite aus gestaltet?

Die LSH und GROHE stehen in sehr engem Austausch, um Herausforderungen frühzeitig zu erkennen und konkrete Maßnahmen zu entwickeln und umzusetzen.

Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt ist die GROHE Digitalwerkstatt, die dem Handwerk eine Plattform mit relevanten Inhalten und Formaten bietet: Von Onlinetrainings bis hin zu Expertentipps zur Montage oder Fehlerbehebung. Damit möchten wir das Handwerk unterstützen, rund um unsere Produkte zu beraten, sie schnell und



einfach zu montieren und auch warten zu können. Zusätzlich halten wir über die Digitalwerkstatt den persönlichen Kontakt zum Fachhandwerk und nehmen das Feedback zu unseren Produkten direkt auf. An den Produkttrainings und unterschiedlichen Formaten können Handwerker „live“ am Bildschirm teilnehmen, oder sie später abrufen. Diese neue Flexibilität spart den Betrieben Zeit und Geld.

Welche Tipps haben Sie für unsere LSH-Mitglieder?

Mit GROHE X bieten wir eine digitale Plattform voller informativer, multimedialer Inhalte, alle zugeschnitten auf die Bedürfnisse unserer Kunden. Über zielgruppenspezifische Inhalte und Formate erhalten Besucher die Möglichkeit, ihr ganz individuelles Markenerlebnis selbst zu gestalten.

ten. Egal, ob ein Fachpartner aus der Industrie erfahren möchte, welche globalen Trends das Sanitärgeschäft beeinflussen oder ob ein Installateur nach Installationsvideos sucht, „GROHE X“ ermöglicht allen, unsere Welt zu entdecken – wann und wo immer sie möchten.

Ein paar Worte zu Ihnen: Ihre Funktion, Ihre Rolle in der Premiumpartnerschaft...

Ich bin bei GROHE als Key Account Manager Handwerk, National bundesweit für Verbundgruppen, ZVSHK, Fachverbände SHK, Verbände sowie Bildungsstätten verantwortlich. Und ich freue mich, der zentrale Ansprechpartner in der Premiumpartnerschaft mit der LSH zu sein.

AUFEINANDER ABGESTIMMT

Beim neuen Premiumpartner Geberit gibt's tragfähige Lösungen im Gesamtsystem – wirtschaftlich und technisch: Das freut Inhaber wie Monteure

Seit Beginn des Jahres ist Geberit unser Premiumpartner für die Sanitärtechnik. Was bietet der europäische Marktführer Ihnen als LSH-Mitglied? Ralf Hoppe aus Ahlen erklärt es uns. Der Regionalverkaufsleiter Technik ist seit 26 Jahren bei Geberit. Mit seinem Team aus Ingenieuren, Meistern und Technikern sind er und seine Kollegen unser LSH-Ansprechpartner.

Gelungene Kombination aus Know-how, Funktion und Design

„Wir schauen nicht nur auf die Installation hinter der Wand und das moderne und zeitlose Design vor der Wand. Wir unterstützen die Betriebe bei den Themen, die heute dazu gehören. Sei es im Objektgeschäft, dem klassischen Einfamilienhaus oder dem renovierungsbedürftigen Altbau: Das sind Schallschutz, Brandschutz, Trinkwasserhygiene, Abwasserhydraulik und die Sanitärraumplanung. Wir beraten direkt vor Ort – sowohl die Chefs der Fachhandwerksbetriebe als auch die Planer, die Architekten, die Bauträger und Wohnungsbaugesellschaften und den Großhandel. Wir verstehen uns als Bindeglied zu den einzelnen Schnittstellen während des Bauablaufes.“

Einfache Montage begeistert die Kollegen – und macht auch neuen Kräften das Leben leichter

Immer wichtiger wird die einfache, selbst erklärende Montage der Geberit-Systeme. „Hier gibt es Videos und ein Techniktelefon – das hilft den Monteuren auf der Baustelle, gerade, wenn die Produkte für sie neu sind,“ erklärt Ralf Hoppe. „Gerne sind wir auch vor Ort im Gespräch mit den Monteuren,“ ergänzt der Regionalverkaufsleiter Technik. In den Schulungszentren in Pfullendorf, Ratingen und Langenfeld lassen sich in normalen Jahren bis zu 8.000 Gäste fortbilden.

Mehrwert der Systemtechnik ist groß

„Wer Systeme von Geberit einsetzt,“, so Ralf Hoppe, „vermeidet Risiken und Unsicherheiten, die sich aus der Kombination von Teilen unterschiedlicher Hersteller ergeben können. Jedes der Systeme hilft den Fachhandwerkern, unnötige Materialkosten, Montageaufwände und Betreiberkosten sowie mögliche Gewährleistungskosten zu vermeiden.“



Ralf Hoppe, Regionalverkaufsleiter Technik
Geberit Vertriebs GmbH



Geberit Systemtechnik vermeidet Risiken und Unsicherheiten beim Bau

Die Vorteile für die Fachhandwerksbetriebe liegen laut Ralf Hoppe auf der Hand: „Alles passt gut zusammen, das minimiert das Risiko für den Betrieb. Wir stehen grundsätzlich für Zuverlässigkeit, hochwertige Lösungen und Innovationskraft. Jedes Jahr entwickeln wir Neues, das sich auch die LSH-Mitglieder sehr gern digital und analog anschauen können.“ Aktuell stellte Geberit seine Innovationen über 7.000 Fachleuten in drei Wochen per Videoschleife aus dem eigenen „Geberit On Air-Studio“ vor.

Wichtiges Know-how zur Wirtschaftlichkeit, zu Zulassungen und Prüfungen im Gepäck

„Wir beraten die Firmenchefs zu einer wirtschaftlichen Bauweise, was die Materialien anbetrifft und auch, wie man z.B. die Raumgröße optimal nutzt. Kaufmännisch gesehen ist die gute Verbindung zu WIEDEMANN wichtig – eine volle Warenverfügbarkeit ist für die LSH-Mitglieder

von Vorteil. Technisch interessant ist für die LSH-Betriebe sicherlich, dass wir zahlreiche Zulassungen und Prüfungen haben. Diese sind sehr aufwändig. Gerne suchen wir die Zusammenarbeit und das Gespräch mit den LSH-Mitgliedsbetrieben,“ betont Ralf Hoppe.

Turnusmäßige Betreuung und verzahnte Zusammenarbeit

„Wir denken, dass wir den Kunden einen Benefit anbieten können – durch das breite Know-how in Verbindung mit der Montage und den hochwertigen Produkten. Darum freuen wir uns, wenn die Betriebe auf die abgestimmten und damit sicheren Systeme von Geberit umsteigen. Wir sind gern bei der Erstmontage dabei. Überlegen Sie sich das in Ruhe – und probieren Sie es aus,“ ist Ralf Hoppes Rat. Geberit, das wird deutlich, liegt es an einer langfristigen und verlässlichen Premiumpartnerschaft.

Welche Unterstützung, Beratung und Information bietet Geberit den Fachhandwerkern?

Ob online oder offline: Bei Geberit finden Sie eine Fülle an Dienstleistungen. Immer geht es darum, Ihnen die Arbeit mit Geberit-Produkten und Lösungen einfach und bequem zu machen. Hier finden Sie eine Übersicht der

wichtigsten Dienstleistungen. Übrigens: Das Highlight für viele Fachhandwerker ist der Schallschutzrechner – eine einzigartige Simulation für den Wandaufbau.

DIE TOP10 DIENSTLEISTUNGEN VON GEBERIT

Schallschutzrechner

unter tools.geberit.de: Der Favorit der Kollegen, was die spezifische Bauplanung betrifft – wichtige Schallschutzwerte auf einen Blick

Kundenschulungen

in Pfullendorf, Langenfeld und Ratingen

Veranstaltungen und Seminare für die LSH-Mitglieder

bedarfsgerecht und persönlich

Techniktelefon:

Antworten auf den Punkt

Geberit Live Chat:

Sofort Antworten

Berechnungen und Auslegungen

als exakte Planungshilfen

Online-Katalog

individuell wie ein Warenkorb - mit Handouts für die Kunden

Außendienst vor Ort

die persönliche und direkte Beratung zu Ihren Fragen

Apps und Tools

Ersatzteile finden leicht gemacht – Produkte erkennen in Sekunden

E-Paper-Portal

Mit Unterlagen, Katalogen, Broschüren und Handbüchern: Hier können Sie genau die Unterlagen auswählen, die Sie benötigen.

Andrea Steinleitner verbessert Prozesse und Abläufe der internen sowie externen Kommunikation.

„HANDFESTE ERGEBNISSE BRINGEN HANDWERKER WEITER!“

Andrea Steinleitner entwickelt digitale Formulare für Handwerksbetriebe, damit Abläufe besser klappen. Diese perfekt auf den betrieblichen Bedarf ausgerichteten Formulare können unsere Mitglieder demnächst direkt über die LSH in Auftrag geben.

Andrea Steinleitner weiß, wo es in den Handwerksbetrieben klemmt: „Es hapert meist an der Durchsetzung der Spielregeln. Oder die Unterlagen sind zu kompliziert,“ erklärt sie uns.

Ob einfacher Stundenzettel oder komplexes Formular zur Heizungsplanung: Die Unterlagen, Checklisten und Anleitungen seien für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter häufig schwer zugänglich und werden daher kaum genutzt. „An der Stelle dann Druck zu machen, bringt rein gar nichts“, weiß sie aus Erfahrung. Stattdessen müssten alle Beteiligten mit ins Boot geholt werden.

Die Praxisberaterin ist in einem Handwerksbetrieb aufgewachsen

Prozesse und Abläufe der internen wie externen Kommunikation zu verbessern, ist seit über 25 Jahren ihre Leidenschaft. Ihr Motto dabei lautet: Einfach und klar in der Umsetzung sein. „Ich will, dass es eine Sog-Wirkung gibt, weil die Leute gern mit den digitalen Formularen arbeiten. Denn nur so entsteht ein reibungsloser Workflow“, sagt Steinleitner. Die Menschen in den Betrieben schätzen an ihr, dass sie mitdenkt und im Unternehmen zur Verbesserung der Abläufe mitarbeitet. „Die Monteure müssen Bock darauf haben, damit zu arbeiten,“ sagt Andrea Steinleitner.

„Die Monteure müssen Bock darauf haben, damit zu arbeiten“ Andrea Steinleitner

Grafik: Andrea Steinleitner

Individualisierte und strukturierte Formulare - damit die Abläufe besser klappt

Digitale LSH-Formulare: „Zusammen kommt man weiter als allein“

Anlässlich eines Projekts bei der Firma Blumenkamp Heizung - Sanitär aus Bad Essen ergab sich die Idee, ein digitales Formulartool für alle LSH-Mitglieder zu entwickeln. Wie kam es dazu?

Die Mitarbeitenden in dem Unternehmen dort arbeiten bereits mit Tablets auf den Baustellen. „Es gab ja schon Formulare, aber keine beschreibbaren“, erzählt unser LSH-Geschäftsführer Claus Stegmann. „Seien es Stundenzettel, Baustellendokumentation, Bestellungen. Manches war im Laufe der Zeit veraltet. Die neuen, digitalen Formulare beinhalten den aktuellen Stand – im Look and Feel des Hauses. Genau solch ein Angebot wird es bald für jedes LSH-Mitglied geben,“ verrät er uns! Jedes LSH-Mitglied soll in Zukunft eigene Formulare mit Logo bekommen können – diese Dienstleistung kann man dann direkt bei Claus Stegmann und seinem Team abrufen.

„Mit unserer neuen Dienstleistung sparen die LSH-Betriebe Zeit.“ Claus Stegmann

„Wir sammeln jetzt die Basis-Unterlagen der LSH-Mitglieder. Wir fokussieren uns auf die wichtigsten und am häufigsten benutzten Formulare. Diese kommen dann in den Formularpool“, erklärt Andrea Steinleitner. Sie ist überzeugt davon, dass die Zusammenarbeit innerhalb der Branche mehr bringe als Konkurrenzdenken. „Durch systematisch aufgebaute elektronische Kontaktformulare können wir die Verkaufsprozesse beschleunigen und sie besser dokumentieren“, sagt sie. Auch die Qualität der Arbeiten verbessere sich insgesamt. Zudem steige die Kundenzufriedenheit.

Nicht jedes Formular passt zu jedem Unternehmen

„Eine Sammlung ist nur dann wirklich gut, wenn man sich ein Formular raussuchen kann und es dann für sich indi-

viduell anpassen lässt“, weiß Andrea Steinleitner. „Wenn die Formularensammlung der LSH steht, wird es für jeden Betrieb möglich sein, diese digitalen Unterlagen in ein eigenes System zu übernehmen: Mit eigenem Logo und angepassten Formularfeldern.“

Tipp: Mit einfachen Formularen starten

Wie kann ein Betrieb zu seinen individuellen Formularen kommen? „Wir starten zum Beispiel mit dem Stundenzettel, auf dem der Monteur-Name schon vorgegeben ist.“ Doch auch bei komplexeren Formularen, wie einer Heizungs- oder Badplanung, hält die LSH demnächst digitale Lösungen bereit.

Dabei wird der Workflow genau durchgegangen; wichtige Berechnungen und Formeln werden integriert. Ziel ist es, dass der Betrieb Veränderungen später eigenständig vornehmen kann. Dazu sorgt die LSH dafür, dass IT-affine Mitarbeiter geschult werden.

Effekte der Digitalisierung: Klarheit, Professionalität und mehr Sichtbarkeit für die Betriebe

Die Vorteile digitaler Formulare liegen auf der Hand: Alle Beteiligten – vom Chef/Chefin bis zu den Monteuren und Mitarbeitenden im Büro haben jederzeit Zugang zu den Infos, die sie brauchen – auf der Baustelle und im Office. So sind alle immer automatisch auf dem aktuellen Stand.

„Mit unserer neuen Dienstleistung sparen die LSH-Betriebe Zeit. Keine Info geht mehr verloren“, freut sich unser Geschäftsführer Claus Stegmann. Auch das Auftreten beim Kunden werde damit noch professioneller. Die Entscheider in den Betrieben können dank der klaren Struktur und definierten Abläufe besser nachvollziehen, was passiert ist. Die digitalen Formulare bringen also einen Mehrwert für alle!

HILFT UNS EIN HANDWERKSPORTAL?

Sie wissen: Wir sind ständig unterwegs, um neue Dienstleistungen und Mehrwerte für Sie zu finden. Das Thema Bewertungsportale treibt uns um. Denn auch im Handwerk läuft der Vertrieb verstärkt digital ab. Laut dem Marktforschungsportal Statista* sichert die digitale Akquise bereits 54 Prozent der befragten handwerklichen Betriebe die Existenz! Gleichzeitig wissen wir: Die Digitalisierung stellt viele Betriebe vor echte Herausforderun-

gen. Darum diskutieren wir mit einigen LSH-Betrieben jetzt, wie wir vorgehen und ob wir bei [wirsindehandwerk.de](https://www.wirsindehandwerk.de) mitmachen. Hier erfahren Sie, wie Kunden vorgehen. Außerdem sprachen wir mit dem Gründer von [wirsindehandwerk.de](https://www.wirsindehandwerk.de). Machen Sie sich ein eigenes Bild!

*(<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/681727/umfrage/einstellungen-zur-digitalisierung-in-handwerksbetrieben/>)

66,4%

der Käufer suchen vor einer Kaufentscheidung, ob Konsum oder Investition, nach Bewertungen im Internet.

31,9%

lassen sich durch die Bewertungen deutlich beeinflussen.

WWW – WIR WOLLEN WISSEN...

WIE GEHEN KUNDEN BEI DER SUCHE NACH EINEM HANDWERKER VOR?

Der erste Blick der Deutschen geht ins Internet, verrät das Handwerkermagazin: 66,4% der Käufer suchen vor einer Kaufentscheidung, ob Konsum oder Investition, nach Bewertungen im Internet. 31,9% lassen sich durch die Bewertungen deutlich beeinflussen. Hierbei wird gerne über anwenderfreundliche Online-Plattformen gesucht. So ein Portal greift durch seine Größe, Reichweite und Ranking einen Großteil der Kunden ab. Folglich werden die Portale in den Suchergebnissen weit oben angezeigt!

Was ist der Vorteil eines Portals?

Der User findet alle Informationen an einem Ort – die Angaben der verschiedenen Anbieter sind hier gebündelt. Das macht sie vergleichbar. Darüber hinaus kann der Kunde den Handwerker/die Handwerkerin bewerten und in den meisten Fällen sogar unkompliziert buchen. So nehmen Plattformen gravierenden Einfluss auf dem Weg bis zur Handwerkerwahl.

Welche Portale sind für Handwerksbetriebe, die beim Online-Marketing Unterstützung brauchen, interessant?

Und wie funktioniert das Geschäftsmodell? Die Handwerksfirmen können sich gegen eine Gebühr ein Profil bei einer Plattform anlegen lassen und somit ihre Vertriebschancen erhöhen. Die Auswahl der Anbieter ist groß: Es gibt allgemeinere Plattformen wie [kennstduen.de](https://www.kennstduen.de) oder [golocal.de](https://www.golocal.de). Weiterhin gibt es Portale, die auf das Handwerk spezialisiert sind, wie [qih.de](https://www.qih.de), [werkstattkenner.de](https://www.werkstattkenner.de), [houzz.de](https://www.houzz.de) oder [myhammer.de](https://www.myhammer.de).

Ein Schritt weiter gehen Portale wie [wirsindehandwerk.de](https://www.wirsindehandwerk.de), [provenexpert.de](https://www.provenexpert.de) oder [handwerker2018.de](https://www.handwerker2018.de). Sie sammeln Bewertungen und machen daraus eine Art „Gütezeichen“, das die Handwerker verwenden können. Dabei gehen sie durchaus unterschiedlich vor.



Andreas Owen weiß, online Bewertungen sind im Handwerk angekommen.

ANTWORT AUF DIE WILLKÜR

Ein Interview mit Andreas Owen, Gründer von wirsindhandwerk.de

Andreas Owen ist seit zwanzig Jahren als Gründer im Internet-Business aktiv. Suchmaschinen-Marketing bot er schon an, bevor es Google gab. „Bei dieser Sintflut an Datenmengen heute ist es das A und O, gut im Netz gefunden zu werden“, so erklärt uns Andreas Owen im Interview. Fakt ist: Weil die Leute Sicherheit bei ihrer Entscheidungsfindung brauchen und außerdem eine gute Lösung haben wollen, greifen sie mittlerweile auf Online-Bewertungen zurück. Dieser Trend ist auch im Handwerk angekommen. Doch manchmal sind die Bewertungen fragwürdig. Kann es eine seriöse Alternative geben?

Das Portal „wirsindhandwerk.de“ ist Andreas Owens Antwort auf die willkürliche und unkontrollierbare Bewertung von Handwerkern auf allerlei Plattformen im Internet.

Einblick: Herr Owen, wie sind Sie denn auf die Idee mit wirsindhandwerk.de gekommen?

Andreas Owen (A.O.): Ich habe unser Haus umbauen lassen. Die Handwerker haben top Arbeit gemacht und ich wollte sie im Internet bewerten. Aber sie wollten nicht, weil sie das willkürlich fanden und keinen Einfluss darauf nehmen könnten. Das war der Auslöser; ich wollte es anders machen – fair, ehrlich und wertschätzend.

"Bewertungen im Internet sind der wichtigste Content für die Endverbraucher geworden."

Einblick: Warum sollten sich Fachhandwerker überhaupt den Bewertungen unterziehen?

A.O.: Bewertungen im Internet sind der wichtigste Content für die Endverbraucher geworden. 89% von ihnen bevorzugen einen Handwerksbetrieb mit guten Bewertungen. Für mich ist das eine Handlungsaufforderung an die Fachhandwerker: Jeder gute Betrieb sollte sich aktiv um seine Bewertungen im Internet kümmern. Hier setzt wirsindhandwerk.de an. Wer bei uns dabei ist, für den machen wir das entsprechende Empfehlungs-Management. Wir sorgen dafür, dass der Handwerksbetrieb im Netz mit nachgeprüften Bewertungen sichtbar ist. Wir sichern die Qualität!

Einblick: Was gehört zu Ihren Tätigkeiten?

A.O.: Unsere Kernleistung umfasst drei Tätigkeitsbereiche. Erstens unterstützen wir den Fachhandwerker beim Einsammeln der Bewertungen, z.B. über Bewertungsbögen. Zweitens qualifizieren wir diese Bewertungen. Dabei arbeiten wir nach der ISO-Norm 20488, dem Standard für Bewertungen im Internet. Es ist eine richtige Zertifizierung, die in einem Qualitätssiegel mündet. Drittens helfen wir dabei, dass die Bewertungen im Internet gesehen und verteilt werden – das ist entscheidend.

Einblick: Wie kommen die Fachhandwerker zu ihren Bewertungen?

A.O.: Die Kunden der Handwerker erhalten Bewertungsfomulare, die sie ausfüllen sollen, wenn der Betrieb seine Leistung erbracht hat. Das kann per Post, am Telefon oder digital erfolgen. Dabei gibt es vorgegebene Merkmale für die Bewertung: Preis/Leistung, Sauberkeit, Zuverlässigkeit/Service und Freundlichkeit. Wir prüfen dann die Tonalität der Bewertung, die Richtigkeit aller





www.wirsindehandwerk.de – mehrfach ausgezeichnetes
Bewertungsportal für Handwerksbetriebe

Angaben, das Rechtliche und auch die Echtheit des Kunden. Solch eine Bewertung kann auf der einen Seite dem künftigen Kunden weiterhelfen. Auf der anderen Seite hilft sie aber besonders dem Handwerksbetrieb. Das Feedback spiegelt die Qualität des Betriebes wieder. Man kann dieses differenzierte Feedback aber auch nutzen, um die Qualität zu verbessern, falls es einmal konstruktiv-kritische Töne geben sollte. Meine Überzeugung ist: Die Handwerksbetriebe leisten jeden Tag eine tolle und wertvolle Arbeit. Sie verdienen es, dass die Empfehlungen des Kunden im Internet sichtbar sind. Auch dient es sehr der Motivation des eigenen Teams. Es macht die Mitarbeiter stolz.

Einblick: Wir werden die Bewertungen im Internet sichtbar?

A.O.: Dafür gibt es ein Qualitätssiegel, ein Widget, das die Fachhandwerker auf ihrer eigenen Website integrieren können. Ein Widget ist ein kleines Fenster, auf dem die Bewertungen zusammengefasst zu sehen sind. Wer darauf klickt, landet auf dem Profil des Betriebs von wirsindehandwerk.de. Hier stehen die Bewertungen ausführlich und detailliert. Die Bewertungen sind darüber hinaus auch in den Google-Suchergebnislisten sichtbar. Man kann sie auch offline als Qualitätssiegel auf den Bauplänen oder Firmenwagen der Betriebe anbringen.

Einblick: Welchen Vorteil bringt wirsindehandwerk.de den Betrieben?

A.O.: Wir arbeiten nach dem Credo: Fair, ehrlich, wertschätzend. In Google und Facebook häufen sich leider Fake-Bewertungen und vernichtende Kommentare über Handwerksbetriebe. Das ist ärgerlich – als Handwerker ist man da machtlos gegen.

Bei uns kann der Handwerker jede Bewertung nach Echtheit überprüft lassen. Außerdem lassen wir nur Bewertungen über erbrachte Leistungen des Handwerkers zu. Bewertungen mit nur einem Stern ohne Kommentar oder „dreimal angerufen und nicht zurückgerufen“, wie man sie in den Suchmaschinen oft findet, haben bei uns keine Chance. Außerdem agieren wir als deutsche Plattform nach deutschen Standards und Datenschutzrichtlinien.

Einblick: Sie arbeiten auch mit den Branchenverbänden zusammen - warum?

A.O.: Wir arbeiten eng mit den Zentralverbänden und den Landesverbänden der einzelnen Gewerke zusammen, um die Qualität und die Leistung der Handwerksbetriebe nach außen sichtbarer zu machen. Mit dem Zentralverband SHK kooperieren wir z.B. im Bereich Service- und Wartungsportal: Hier werden die Bewertungen von wirsindehandwerk.de als Qualitätskriterium bei der Auswahl der Betriebe angezeigt. Immer mehr Landesverbände im SHK Bereich oder auch in anderen Gewerken integrieren die Bewertungen von wirsindehandwerk.de als Qualitätsmerkmal ihrer Innungsbetriebe.

Gemeinsam mit den Verbänden wollen wir erreichen, dass die Qualitätsarbeit der Handwerksbetriebe vom Endkunden gewertschätzt wird. So schaffen wir es, dass auch die Nachfrage bei der Jugend für den Beruf „Handwerk“ steigt.

"... die Nachfrage bei der Jugend für den Beruf „Handwerk“ steigt."

Einblick: Was machen Sie noch für die Betriebe?

A.O.: Darüber hinaus helfen wir bei der Mitarbeitersuche. Es ist entscheidend, den Handwerksbetrieb online von der besten Seite zu zeigen, sowohl für die Kunden als auch gegenüber dem potenziellen Mitarbeiter-Nachwuchs und den Fachkräften. Heute suchen sich die Azubis den Ausbildungsbetrieb selbst aus. Dabei achten sie auf die Bewertungen von Kunden, um sich beim besten Betrieb zu bewerben. Um den Nachwuchs und die Fachkräfte anzusprechen, stellen wir die Jobs unserer Handwerksbetriebe in „Google for Jobs“ online. So werden sie besser von den Zielgruppen gesehen.

Einblick: Gibt es auch schon Bewertungen für Ihr Portal – aus den Medien oder ähnliches?

A.O.: Ja, wir wurden bereits mehrfach ausgezeichnet. Zum Beispiel haben wir 2019 den „Deutschen Exzellenz-Preis“ erhalten, wurden von „ntv“ 2018 bis 2020 zu „DEUTSCHLANDS BESTE ONLINE-PORTALE“ gewählt – auf der Basis von 40.000 Kundenstimmen. 2020 wurden wir dann von der „WELT“ zum „Service-Champions“ und Branchengewinner im Bereich „Handwerkerportale“ gekürt.

WIE WICHTIG IST DAS THEMA FÜR SIE?

Feedback ausdrücklich erwünscht!

Liebe LSH-Mitglieder, was ist Ihre Meinung zum Thema Portale? Und was halten Sie von unserer Idee, wenn wir „wirsindehandwerk.de“ mit ihrem besonderen Ansatz als Kooperationspartner aufnehmen? Melden Sie sich gern bei uns!

VIEW 2021 - MAN MUSS DIE FESTE FEIERN, WIE SIE FALLEN.

Das virtuelle Event der WIEDEMANN-Gruppe findet im Herbst statt

Während wir diese Zeilen verfassen, hat Corona immer noch nicht von uns abgelassen. Zeitgleich werden wir in digitalen Kommunikationstools wie Zoom und MS Teams immer stärker; der virtuelle Austausch gehört mittlerweile zum Alltag! Da passt es gut, dass wir schon heute die nächste VIEW 2021 für den Herbst planen. Denn die Premiere im letzten November war mit 3.600 Teilnehmern ein Erfolg, zu dem auch die LSH in der Vorbereitung einen großen Beitrag geliefert hat.

Mehr Austausch mit Ihnen im digitalen Haus geplant

Erinnern Sie sich? Gemütlich mit „Kaffee und Kuchen“ starteten viele LSH-Mitglieder in der kalten Jahreszeit den Ausflug zur VIEW in das virtuelle WIEDEMANN-Haus. Was planen wir für diesen Herbst neu? Der Austausch zwischen Ihnen, den einzelnen Experten in den Diskussionen sowie den Herstellern aus der Industrie soll noch intensiver werden – z.B. über eine verbesserte Chatfunktion. Damit sollen auch ganze Gruppen miteinander sprechen können. Das wird noch mehr Tiefgang bringen: Die O-Töne versprechen einen einzigartigen Mehrwert.

Ein hilfreiches Tool zur Vernetzung soll kommen!

Innovation auch hier: Mit nur einem Klick lassen sich Kontaktdaten sicher austauschen. Aber natürlich kann man auch wie gewohnt via E-Mail oder Messenger Ideen, Kommentare und Feedback teilen. Eine Rückrufbitte gefällig?



Eigentlich war in dem WIEDEMANN Überraschungspaket zur VIEW noch ein Muffin dabei. Dem Empfänger hat er gut geschmeckt :)

Darauf freuen sich Hersteller und die WIEDEMANN-Gruppe besonders - gezielt Kontakte knüpfen war noch nie so einfach.

Abwechslungsreiches Programm mit vielen Überraschungen und Angeboten

Selbstverständlich heben wir die VIEW auch optisch auf ein noch höheres Level – wir danken allen Teilnehmern der ersten VIEW für das ausführliche Feedback. Schauen Sie sich z.B. gern an, was Hersteller, Lieferanten und unsere Premiumpartner neu im Programm haben.

Wie genau die VIEW-Villa dann nach dem „Umbau“ dieses Jahr aussieht, ist noch offen. Hier lässt sich die WIEDEMANN-Gruppe noch nicht zu tief in die Karten schauen. Aber sicher darf man gespannt sein, wo und wie man in diesem Herbst auf seine Lieblingsgesprächspartner trifft.

VIEW-Projektleiter ist unser Geschäftsführer Claus Stegmann: „Wissen Sie noch? Der Name VIEW steht für virtuell, informativ, exklusiv bei der WIEDEMANN-Gruppe. Diese Veranstaltung gibt Ihnen einen Ausblick in die Zukunft – Vertriebsaktionen, Messe-Angebote, Produkte und Lösungen, Trends. Wir informieren Sie über den konkreten Termin für die VIEW 2021. Sind Sie auch wieder dabei, wenn wir über die Zukunft sprechen?“

LIVE, DIGITAL UND IN FARBE – VOLLVERSAMMLUNG DAS ZWEITE MAL ANDERS

Der LSH-Video-Podcast präsentiert das Thema Nachhaltigkeit in allen Facetten

Unsere heiß ersehnte Vollversammlung fällt wieder ins Wasser. Wir bedauern das sehr. Das Netzwerken und gesellige Miteinander macht ja einen Teil „unserer“ LSH aus. Selbstverständlich präsentieren wir Ihnen die Inhalte trotzdem – ganz lebendig mit neuen Video-Podcasts. Aus Ihrem Feedback vom letzten Mal wissen wir: Dieses Format kommt in LSH-Kreisen gut an. Über unseren News-

letter erhalten Sie jeweils die neusten Video-Podcasts mit den Referenten. Thematisch wird es um die Nachhaltigkeit rund um Ihre Betriebe gehen – nachhaltiges Personalwesen, ökologische Betriebsführung und dauerhaft wirksame Lösungen in Sachen Digitalisierung.

Zum Auftakt der diesjährigen Serie gibt es eine kleine Überraschung – seien Sie gespannt!



Die WTB unterstützt LSH-Mitglieder bei komplexen Projekten.

„EINE SICHERE BANK“

Die Zusammenarbeit mit der WTB (WIEDEMANN Technik und Beratung) gibt den Betrieben Sicherheit bei der Planung, Umsetzung und Gewährleistung von Projekten

Für unser LSH-Mitglied Firma Berkhauer bei Berlin übernahm die WTB 2018 die technische Planung und Beratung für ein Baufeld mit über 100 Wohneinheiten. Die WTB unterstützt auch jetzt noch mit Rat und Tat bei diesem komplexen Projekt.

Wir sprachen nacheinander mit Thomas Falk von Firma Berkhauer und Thomas Heiser, dem Geschäftsführer der WTB, über die Zusammenarbeit. Beide Herren beleuchteten durchaus unterschiedliche Aspekte bei ihren Antworten – die verschiedenen Perspektiven dürften für Sie interessant sein.

Die Rahmenbedingungen: Worum geht es bei dem gemeinsamen Projekt?

Die Firma Berkhauer Bäder-Heizung-Wartung bekam von einem großen Bauträger den Zuschlag für die Lüftungs-, Klima- und Sanitärarbeiten für über 100 Wohneinheiten auf einem neuen Baufeld in Berlin. Im Mittelpunkt stehen Einfamilien- und Doppelhäuser. Weil die komplexen planerischen Leistungen für einen ausführenden Handwerksbetrieb wie Firma Berkhauer zu umfassend sind, zog Thomas Falk von Beginn an die WTB hinzu.

Welche Planungsaufgaben hat die WTB für Firma Berkhauer übernommen?

Thomas Falk: Wir brauchten einen Partner, der für uns die Berechnungen übernimmt, die Zeichnungen und Pläne macht und zugleich für Sicherheit in Sachen Gewährleistung sorgt.

Thomas Heiser: Die WTB hat die planerische Unterstützung und Arbeitsvorbereitung für die Wärmebedarfsberechnung übernommen, genauso wie den hydraulischen Abgleich der Anlagen, die Trinkwasserberechnung nach der gleichnamigen Verordnung und die Auslegung der Lüftungstechnik.

Was ist der Vorteil für Firma Berkhauer?

Thomas Falk: Die WTB ist eine sichere Bank, wenn es um die exakte Planung geht – und um die Revisionspläne, die der Bauherr später in die Hand gedrückt bekommt.

Thomas Heiser: Die WTB hat die Soft- und Hardware für entsprechend komplexe Vorhaben – und das Know-how. Auch die Kapazitäten waren für den Betrieb von Thomas Falk wichtig; wir haben diese Manpower und sind flexibel.



Was ist das Besondere des Projekts?

Thomas Falk: Es gab sehr viele Details und damit verbunden viel Abstimmungsarbeit. Das Team von der WTB war und ist immer für uns da. Es gibt einen kurzen Draht – am Telefon oder per Mail. Wenn es komplex wird, kümmert sich Thomas Heiser direkt und mit großem Verständnis für die Baustelle um unsere Fragen.

Thomas Heiser: Für Firma Berkhauer war es eine Herausforderung, dass sie zum Termin der Auftragsvergabe nicht wussten, wie viele der Eigentümshäuser von welchem Haustyp sein würden. Es gab 7 verschiedene Hausformen. Es gab wirklich viel zu klären.

Wie sieht die Zusammenarbeit aus – was sind die Vorteile im Alltag?

Thomas Falk: Wir sprechen sehr viel mit der WTB. Zudem ist von Vorteil, dass wir das Material über WIEDEMANN beziehen. So stimmen Material und Planung zu 100 Prozent überein. Man braucht sich keine Gedanken zu diesem Thema zu machen. Es ist alles aus einer Hand. Das ist ein großer Vorteil!

Thomas Heiser: Wir haben diese 7 Haustypen für Firma Berkhauer als Konzept durchgeplant. Jedes Mal, wenn einer der Hauskäufer sich für den Haustyp entschieden hat, übernehmen wir auf Zuruf die konkrete Arbeitsvorbereitung. Das geht Zug um Zug. Zusätzlich bekommt Firma Berkhauer von uns für jedes Haus eine umfangreiche Dokumentation – vollständige Daten, sauber und reversionssicher.

Stichwort Resonanz - was bringt die Unterstützung für Firma Berkhauer?

Thomas Falk: Die Sicherheit der Planungsleistung ist für uns ein ganz großes Plus. Es gibt keine 08/15-Beratung, sondern die WTB-Spezialisten kümmern sich individuell um unser Anliegen. Für uns ist es eine Wissensbank. Wir bekommen die Planung und die Nachweise. Das funktioniert super.

Thomas Heiser: Aus WTB-Sicht ist das Projekt bisher sehr gut gelaufen. Wir unterstützen Firma Berkhauer nach Bedarf; das ist dem Betrieb sehr wichtig. Dazu gehört auch, dass wir in heißen Phasen bei technischen Details direkt mit dem Auftraggeber von Firma Berkhauer sprechen.

Zusammenarbeit mit der WTB – ein Modell mit Zukunft für LSH-Mitglieder?!

Thomas Falk: Die WTB ist fachlich da – und in der persönlichen Beratung. Wenn ich etwas habe, werde ich zurückgerufen oder erhalte eine Mail. Sie kümmern sich – das ist nicht nur so gesagt, das stimmt wirklich.

Thomas Heiser: Die WTB gehört wie die LSH zur Unternehmensgruppe WIEDEMANN. Von daher genießen die Mitglieder der LSH bei uns eine besondere Wertschätzung. Viele Mitglieder kennen mich auch von meinen Vorträgen. So war es auch mit Thomas Falk und mir; wir lernten uns auf einem LSH-Event kennen. Meine Empfehlung ist: Wenn die Betriebe komplexe Projekte vor der Brust haben, einfach bei der WTB melden. Solch ein Anruf kostet nichts.

Berlin wächst: Fertiges Bauprojekt der Firma Berkhauer.



ÜBER DIE LSH GMBH

Die Leistungsgemeinschaft SANITÄR-HEIZUNG (LSH) GmbH wurde am 9. Januar 1986 gegründet und ist eine 100%ige WIEDEMANN Tochter. Ihre Aufgabe ist die Unterstützung der Fachhandwerker bei der Optimierung von Geschäftsprozessen und bei der Professionalisierung von Marketing- und Serviceleistungen.

Ein weiteres Ziel ist die Vernetzung untereinander: Über 335 innovative Fachhandwerker der SHK-Branche sind in der LSH zu einer starken Gemeinschaft zusammengewachsen.

Das LSH-Team unter Leitung von Geschäftsführer Claus Stegmann sorgt für wirkungsvolle, kreative und praxisgerechte Unterstützung in allen relevanten unternehmerischen Bereichen. Rahmenabkommen, kompetente Dienstleister und ein Vergütungsmodell runden die Leistungen der LSH ab. Die LSH hat ihren Sitz in Sarstedt, direkt am Hauptstandort der WIEDEMANN-Gruppe.

Leistungen der LSH

WIR BIETEN



praxisgerechte
Hilfestellung bei der
Optimierung der
Geschäftsprozesse und
Betriebsabläufe.

WIR ENTWICKELN



einen professionellen
Marktauftritt unserer
Fachhandwerker
und unterstützen bei der
Digitalisierung.

WIR KÜMMERN UNS



um die
Aus-, Fort- und
Weiterbildung der
Mitglieder und
deren Angestellter.

WIR SICHERN



unseren Mitgliedern
eine Vielzahl von Ein-
kaufsvorteilen durch
Rahmenabkommen
und ein attraktives
Bonussystem.

LSH – Leistungsgemeinschaft
SANITÄR-HEIZUNG GmbH
Am Boksberg 5
31157 Sarstedt
Tel: 05066 90 19 - 0
Fax: 05066 90 19 - 19
www.lsh.de
www.facebook.com/LSHGmbH

