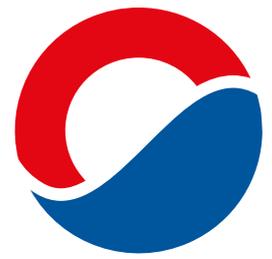


EINBLICK



Das Magazin der LSH – Leistungsgemeinschaft SANITÄR-HEIZUNG

Ausgabe Herbst/Winter 2022

Gutes Klima

Mitarbeiter vernünftig einzuarbeiten zahlt sich aus

4

Gute Laune

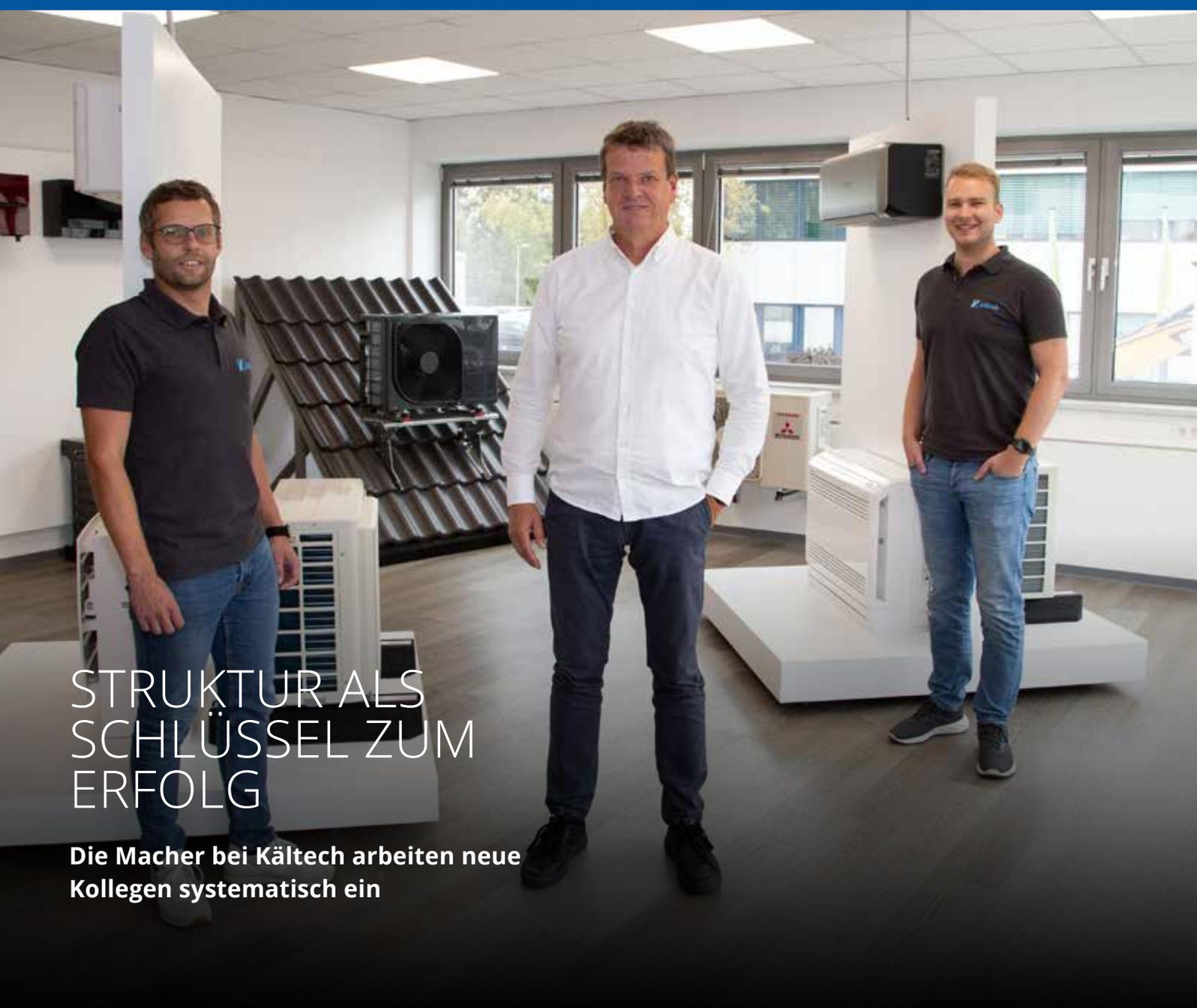
Die LSH-Vollversammlung in Hamburg war informativ und fröhlich

8

Gute Ideen

Wie die Digitalisierung praktisch aussehen kann

12



STRUKTUR ALS
SCHLÜSSEL ZUM
ERFOLG

Die Macher bei Kältech arbeiten neue Kollegen systematisch ein

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 GmbH –
Kommunikationsagentur

Texte:

Claus Stegmann
(V.i.S.d.P.)
Gudrun Jay-Bößl

Titel:

Vlnr: Julian Kutzinski, Eckhard
Giesemann, Jannes Lehmann
(alle Kältech Gruppe)

Titelfoto:

Andreas Bößl

Fotos:

Adobe Stock
Andreas Bößl
Anja Frick
LSH
Andrea Steinleitner
WIEDEMANN-Gruppe
Zehnder-Group

INHALT

„Gute Einarbeitung ist das A und O“ Erfolgreiche Mitarbeiterbindung dank systematischem Onboarding bei der Kältech-Gruppe, Hannover	04
„Positives Feedback von allen Seiten“ Die LSH-Vollversammlung am 16. und 17. September in Hamburg	08
„Handwerkszeug in der Hosentasche“ App von Zehnder zeigt Heizkörper zuhause in 3D	11
Der LSH Cube: Dieser Würfel hat es in sich So steigert ihr den Digitalisierungsgrad im Betrieb	12
„Ich liebe einen proppevollen Terminkalender“ Mehmet Usein ist seit Mai 2022 unser „LSH Kundenbetreuer digital“	14
Herstellerunabhängige Schulungen im Wachstumsmarkt Wärmepumpen LSH-Seminare mit Innungs-Zertifikat auch für 2023 in Planung	16
„SCALIDO passt für 80 % der Endkunden super!“ Expertenteam hilft Einsteigern in Sachen Wärmepumpe	17

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.

ERLEBEN GEHT VOR ERKLÄREN

Liebe Mitglieder,

wahrscheinlich seid ihr gerade im „heißen Herbst“ bzw. Winter? Volle Auftragsbücher, lange Tage und jede Menge Herausforderungen in der Firma...

In diesem Einblick findet ihr Neues zu den Themen, die euch am meisten bewegen. Dass wir damit ins Schwarze treffen, hörten wir schon auf der Vollversammlung im September (siehe Bericht): Das freut uns. Der Austausch mit euch und das Netzwerken untereinander machen unseren Verband so wertvoll. So entstehen die Ideen, die uns gemeinsam weiterbringen. A propos Austausch: Wenn ihr öfter was von uns hören wollt, folgt uns einfach in Facebook und Instagram.

Tja, und welche Themen stehen ganz oben auf der Liste? Es geht dringender denn je um neue Mitarbeiter sowie deren langfristige Bindung. Von der Fachkraft bis zum Azubi. Die Firma Kältech hat hier eine nachahmenswerte Lösung gefunden: Der Betrieb schafft es, Leute über einen individuellen Einarbeitungsplan systematisch zu integrieren und ans Haus zu binden. Meine Empfehlung: Selbst, wenn euer Betrieb kleiner ist als Kältech mit seinen 85 Mitarbeitern, macht es ähnlich! Kümmert euch um die Neuen. Begleitet sie vom ersten Tag an und seid als Ansprechpartner einfach da. Der enge Austausch schafft Nähe – die Basis für eine dauerhafte Zusammenarbeit.



Foto: Anja Frick

Ein echtes Dauerbrenner-Thema ist die Digitalisierung. Dazu haltet ihr bereits unseren LSH-Cube in Papierform den Händen. Was sich in Gänze dahinter verbirgt, lässt sich über den QR-Code ganz einfach auf der Website entdecken. Jeder der Dienstleister und jeder Services, die wir euch anbieten, ist handverlesen ausgewählt und praxiserprobt. Viele LSH-Mitglieder nutzen die IT-Tools bereits für Büro, Baustelle und Co. Wenn ihr hören wollt, wie das so funktioniert, vermitteln wir euch gern Kontakte zu diesen Kollegen.

Sprecht uns bitte an, wenn ihr Angebote aus dem LSH-Cube nutzen wollt. Warum? Weil wir zwischen den IT-Spezialisten und eurem Bedarf „übersetzen“. Wir haben da Routine – und ihr spart Zeit und Aufwände. Was noch? Innovation allerorten. Wir stellen Mehmet Usein, unseren digitalen Kundenbetreuer, vor. Neu ist auch die Bad-Marke aus der WIEDEMANN-Gruppe: SCALIDO – denn Bäder bauen bleibt ein sicheres Geschäft. Und mit dem schlüssigen Konzept lässt sich gerade als LSH-Mitglied gute Marge machen.

Viel Spaß beim Lesen, eine schöne Herbst- und Winterzeit, euer Claus und Team!

Claus Stegmann



Eckhard Giesemann (vorne sitzend), Jannes Lehmann (links) und Julian Kutzindki stellen uns das Onboarding bei Kältech vor.

Foto: Andreas Bögl

„GUTE EINARBEITUNG IST DAS A UND O“

Wertvolle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Unternehmen halten – wie funktioniert's? Die Kältech-Gruppe aus Hannover setzt auf systematisches Onboarding. Der Kältetechnik-Spezialist investiert dafür in Zeit, Kapazitäten und Geld. Ziel ist, neuen Teammitgliedern den Start ins Unternehmen so leicht wie möglich zu machen: Von der Pizza am ersten Tag bis zum persönlichen Einarbeitungs-Plan über zwei Monate reicht die Maßnahmen-Palette.

„Eine Mitarbeiterin sagte, sie hätte noch nie einen Fachbetrieb gesehen, der so schnell Neues umsetzt wie wir“, erzählt uns Eckhard Giesemann lächelnd. Der 56jährige ist Chef des 85-Mitarbeiter starken Fachhandwerkbetriebs mit Zentrale in Hannover-Langenhagen und Filialen in Hamburg, Düsseldorf, Soltau und Erfurt. Vor 3 Jahren startete das Onboarding mit Plan.

Kältechs Philosophie: „Make it“ – statt „Buy it“ – mit System!

Wie sieht das Programm zur Mitarbeiterbindung aus? Es ist ein Teil der Gesamtphilosophie des Hauses: Wir sprachen darüber mit Eckhard Giesemann, sowie Julian Kutzinski (37 Jahre), Leiter der Serviceabteilung und verantwortlich für die Azubis und mit Jannes Lehmann, 25, dem Personalverantwortlichen und Social Media-Experten. Nicht beim Gespräch dabei, weil gerade auf einem Vertriebstermin, war Lars Bündenbender. Er steht als tech-

nischer Leiter ebenfalls für Innovation im Haus und führt z.B. viele technische Fortbildungen für die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen durch.

Die Zauberworte bei Kältech heißen Struktur und Systematisierung. Nachdem der Chef einem Mitarbeiter aufgrund von Fehlleistungen kündigen musste, dieser aber auch niemals ein Feedback erhalten hatte, musste sich etwas grundsätzlich verändern, nicht nur sporadisch. Die Kommunikation sollte ganz klar besser werden.

Julian, Lars und Eckhard schmiedeten den Plan für eine systematische Einarbeitung: Es gibt ein persönliches Mentorenprogramm für jeden Neuling; die Inhalte werden abteilungsspezifisch vermittelt. Keiner wird ins kalte Wasser geschmissen. Das begeistert das ganze Team vom Azubi bis zum Meister.

Einblick: Wie genau kam es zu der Idee mit dem systematischen Onboarding?

Eckhard: Wir hatten 2018 einen neuen Markt für uns entdeckt. Als Exot in der Haustechnik mit Fokus auf die Kältetechnik spezialisierten wir uns noch schärfer auf Klimaanlage für Privatleute. Wir mussten uns dafür umstellen – weg von dreckigen Großbaustellen hin zum Allerheiligsten der Kunden: private Schlafzimmer und gepflegte Wohnbereiche. Damit verbunden, mussten unsere Leute anders auftreten. Und wir brauchten Verstärkung, denn der Markt boomte. Heute sind wir Spitzenreiter in der Installation von Klimaanlage in Privathäusern...

„Weil wir so immens wachsen, müssen wir die Leute schnell ans Unternehmen kriegen!“

Eckhard

Julian: Zuerst haben wir uns noch um jeden Einbau geprägt. Mittlerweile machen wir richtig Menge und haben dafür eine klare Struktur mit Abteilungen und Zuständigkeiten eingerichtet. Wir haben einen Vertrieb, der mit dem Ipad beim Kunden Fotos macht. Unser Innendienst sendet innerhalb von 24 Stunden die Angebote heraus. Der Service vor Ort funktioniert reibungslos – die Handgriffe sind immer überall die gleichen; es gibt präzise Arbeitsbeschreibungen.



Eckhard: Für unseren hohen Anspruch brauchten und brauchen wir Menschen, die zu uns passen. Das haben wir in einem Führungskräfte-Workshop vor 3 Jahren dann gemeinsam entwickelt – dem „Camp“. Diese Ideenschmiede machen wir seitdem jährlich. Wir haben das Thema Führung professionalisiert, um die Kolleginnen und Kollegen immer gut mitzunehmen.



Jannes: Unsere Philosophie ist es, uns die Kollegen quasi „selbst zu bauen“, denn wir können nicht auf Mitarbeiter mit der gefragten Qualifikation warten. Wir sprechen viel mit den Leuten. Jeder hat einen Mentor und kann diesen jederzeit ansprechen. Zusätzlich finden halbjährliche Gespräche statt.

Julian: Für die Azubis gibt es eine eigene Werkstatt und einen eigenen Raum. Dazu einmal im Monat eine Info-Veranstaltung zu relevanten Ausbildungsthemen. Und dank des engen Austausches wissen wir auch bei jedem anderen Mitarbeiter, wo vielleicht gerade was privat klemmt. Wir hören zu und finden Lösungen. Das schätzen die Leute sehr!

„Wir bremsen keinen bei seiner Entwicklung aus. Das motiviert die Leute richtig.“

Jannes

Einblick: Bevor es ans Onboarding geht, muss man ja erstmal Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen gewinnen. Was tut Kältech da?

Jannes: Wir haben natürlich eine Karriere-Seite auf der Website. Darüber hinaus sind wir aktiv in Facebook und Instagram, besonders abends. Wir posten Stories über unsere Firma. Seit dem Herbst produzieren die Azubis Geschichten mit Kollegen – immer authentisch, mit der Handy-Cam, nichts Gestelltes. Das kommt sehr gut an. Außerdem investieren wir in beworbene Beiträge. Wir nehmen also Geld in die Hand, um die Reichweite zu vergrößern.

Julian: Parallel dazu gehen wir auf spezielle Messen – mittlerweile mit einem richtig großen Stand, um die Sichtbarkeit von Kältech zu erhöhen. Die Interessenten kommen mit ihren Bewerbungsunterlagen gezielt auf uns zu.



Foto: Andreas Bögl

Einblick: Wie sieht der Onboarding-Prozess genau aus?

Jannes: Für uns ist Onboarding eine Sache von zwei Seiten: Firma und Mitarbeiter. Wir partizipieren von dem, was der Mitarbeiter einbringt. Wenn es gut läuft, kann die Einarbeitungszeit so individuell verkürzt werden. Dafür machen wir zu Beginn einen Soll-Ist-Abgleich. Das Onboarding geht also schon vor dem ersten Arbeitstag los!

Manchmal begleiten wir die Neulinge schon Monate vor ihrer Ankunft, besorgen eine Wohnung und kümmern uns um die Formalia.

„Mein Büro ist immer offen für die Kolleginnen und Kollegen!“

Julian

Eckhard: Wir haben den gesamten Prozess standardisiert. Es gibt für alles Checklisten, digital und mit Fotos. Jeder Arbeitsschritt ist schriftlich festgehalten und durch unser Qualitätsmanagement gesichert, sodass jeder alles machen kann. Am ersten Tag starten wir mit einer Pizza und Unternehmenspräsentation. Ab Woche eins oder zwei geht es mit einem gestandenen Kollegen zum Kunden.



Julian: Dafür erhält der neue Mitarbeiter einen persönlichen Plan – im Normalfall über zwei Monate. Man kann einsteigen als Helfer, als Monteur oder Service-Techniker. Jeder bekommt einen passenden Mentor. Wir haben z.B. viel Multi-Kulti im Haus. Manche möchten lieber einen Kollegen, der auch Französisch oder Arabisch spricht und manche Spanier gerade nicht den spanischen Kollegen, weil sie bei ihrem Mentor lieber Deutsch lernen wollen.

On top gibt es regelmäßige Feedbackrunden für die Neuen. In den Abteilungsbesprechungen kommen die fachlichen Themen wöchentlich auf den Tisch – also Learning on the job. Auch mit den Büro-Leuten gibt es regelmäßige Runden. Selbstverständlich bekommen auch alle vorhandenen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig Fortbildungen, direkt von uns, jeder aus seinem Bereich. Viele Kollegen finden das toll; manchen ist es fast zu viel. Aber wir bleiben an der hohen Qualität für alle dran: Das ist unsere Philosophie.

Aktuell geht es bei uns z.B. um Wärmepumpen. Hier wollen wir stark einsteigen. Last but not least tauschen wir Führungskräfte uns ebenfalls engmaschig zu den Personalthemen aus. Wir haben gelernt, dass es wirklich immer um Kommunikation geht. Ob beim Onboarding oder im Alltag!

AKADEMIE ALS NEUSTES ONBOARDING-PROJEKT

Neu bei Kältech ist die Akademie in Hamburg. Hier gibt es eine extra Halle mit Original-Produkten: In maßgeschneiderter 1:1 Einarbeitung lernen angehende Klimaanlage-Techniker bei einem Meister die Geräte kennen. Kältech hat auch an eine nahegelegene Unterkunft für die Mitarbeiter gedacht.

Firmenchef Eckhard Giesemann weiß, dass sich der große zeitliche und monetäre Invest fürs Onboarding lohnt: Denn Kältech kann damit weiterwachsen, weil alle Firmenangehörigen kompetent und motiviert und die Kunden zufrieden sind.

SPITZE POSITIONIERUNG IN DER HAUSTECHNIK – UNABHÄNGIGES ENTSCHEIDEN SORGT FÜR SCHNELLIGKEIT

Das Besondere des großen Betriebs ist die klare Positionierung als Spezialist für Klimaanlage – und neu – Wärmepumpen.

Die neuen Impulse und Innovationen sichern Kältech die Spitzenposition.

„Wir fokussieren uns klar auf das, was wir können. Mittel geht in die Hose,“ formuliert es der Chef salopp. Seit 2014 führt er das Haus allein. So kann er mit seinem Leitungsteam Veränderungen rasch umsetzen.

Kältech ist seit einem halben Jahr LSH-Mitglied: „Die Digitalisierungsthemen und das Netzwerken finde ich spannend. Und, dass die LSH und WIEDEMANN Wachstum unterstützen,“ meint Eckhard Giesemann.

Der Kältech-Showroom in Hannover-Langenhagen





Volles Haus im Hotel Le Méridien.

Fotos: LSH



Vlnr: Tibor Hintz, Christoph Krause, Mehmet Usein, Achim Maisenbacher, Claus Stegmann

„POSITIVES FEEDBACK VON ALLEN SEITEN“

Kurzweilig war es, verständlich und richtig wichtig – die LSH-Vollversammlung am 16. und 17. September in Hamburg

Weil Eigenlob ja stinkt, beginnen wir die Nachlese zu unserem Jahres-Highlight mit einigen Rückmeldungen aus dem Teilnehmerkreis: „Tolle Organisation!“... „das LSH-Team hat sich viele Gedanken gemacht“... „motivierende Vorträge; sehr gut ausgesucht“... „kurzweilig und verständlich“... „ausreichend Gelegenheit zum gegenseitigen Austausch“... „Stadtrundfahrt war eine gute Idee“... „die zwei Tage haben richtig Spaß gemacht“...und: „Jetzt müssen wir aber ins Machen kommen!“

Eventtechnisch gesehen, hatten wir ordentlich „Konkurrenz“: Mit dem Hafengeburtstag vor der Tür und zwei Davis Cup-Teams im Hotel Le Méridien zeigte die hanseatische Metropole ihr internationales Flair. Und wir mittendrin. Dickes Lob an die Teilnehmer: Jeder hatte pünktlich seinen Parkplatz gefunden; wir starteten mit einer leckeren Stärkung. Dann ging's zur Sache...

Voll ins Schwarze getroffen

Wir wollten wissen, an welchen Stellen ihr die meiste Unterstützung von der LSH braucht. Die Live-Abfrage im



Plenum ergab: Es sind genau die Themen unserer Experten. Sei es die Mitarbeitersuche, die digitale Bauakte und eine hohe Sichtbarkeit des Betriebs dank Referenzmarketing. Unsere Redner lieferten Impulse und Antworten. Keynote-Speaker **Christoph Krause** lud vom „Denken zum Machen“ ein: Ein Appell, den viele von euch im Anschluss an die Tagung gleich umsetzen wollten.

Der App-Entwickler **Achim Maisenbacher** erläuterte, wie die digitale Bauakte die Zettelwirtschaft ablöst.

Moritz Storck von „wirsindhandwerk.de“ verriet, wie man im Netz zu guten Bewertungen kommt.

Tibor Hintz weiß, wie man mit Social Media Mitarbeiter gewinnt. Unser Kollege **Mehmet Usein** stellte die digitalen Formulare der LSH vor. Und unser Chef,

Claus Stegmann, präsentierte den LSH-Cube, die Plattform, auf der ihr alle Services und Angebote gebündelt findet.

Welche digitalen Lösungen die Premiumpartner für euch im Köcher haben, stellten sie uns in einem Speeddating vor.

WIEDEMANN Chefetage mit an Bord

Barbara Wiedemann, ihre Tochter Louisa Dangela und die weitere Führungsriege unserer Muttergesellschaft waren ebenfalls mit dabei. Wir konnten spüren: Unter Kunden zu sein, machte der Firmengründerin richtig Freude. Umgekehrt freuten sich viele LSH-Mitglieder über das Interesse. „Da hat sich etwas verändert in Sachen Wertschätzung“, und „Klasse, dass die Mitglieder der Geschäftsführung auch da waren“ hieß es aus eurem Kreis.



Claus Stegmann im Gespräch mit Barbara Wiedemann und Louisa Dangela.



Launige LSH-Reisegruppe bei der Stadtrundfahrt.

HAMBURG ZU WASSER UND ZU LANDE

Hallo Außenalster, wir kommen – so kündigten wir den Abend an. Mit einer fröhlichen Schifffahrt und leckerer Kulinarik läuteten wir den gemütlichen Teil ein. „Nach dem Schiff ging es an die eigens für uns eingerichtete mobile Bar im Hotel zurück. Hier sollte von 22.00 Uhr bis 0:00 der Abend ausklingen. und die Gespräche waren so intensiv und die Getränke so lecker, dass die Bar erst kurz nach 1:00 schließen konnte. Ein gelungener Abend,“ meinte Claus Stegmann.



Am Samstagmorgen rundete eine amüsante Stadtrundfahrt die Vollversammlung ab. „Wir waren in manch unbekannter Ecke der Hansestadt – das hat uns überrascht und begeistert“, meinten ein paar Hamburg-„Profis“.



„Netzwerken auf hohem Niveau“

„Wir kannten zu Beginn keinen und waren uns nicht sicher, ob es sich für uns lohnt“, verriet uns ein Ehepaar, das neu bei uns war. Für sie war es „Netzwerken auf hohem Niveau!“
Schön war es, zu hören, wie wohl ihr euch bei uns fühlt. Offen und herzlich, tragt ihr einen guten Teil dazu bei – danke! Auf eine tolle Veranstaltung im nächsten Jahr!



Vlnr: Jennifer Krukenberg, Lisa Heise, Marvin Krukenberg
GF Vertrieb Sarstedt, Timo Warnecke und GF Vertrieb
WIEDEMANN-GRUPPE Sebastian Becker.

„HANDWERKSZEUG IN DER HOSENTASCHE“



Auch bei unseren Premiumpartnern tut sich etwas. Dieses Mal werfen wir einen Blick auf die jüngste App von Zehnder: Damit könnt ihr euren Kunden vor Ort per Handy zeigen, ob und wie der neue Heizkörper vor ihre Wand passt. In 3D und im Handumdrehen präsentiert...

ter für die Heizkörper in der Zehnder Group Deutschland. Er nennt das neue digitale Helferlein „Handwerkszeug in der Hosentasche“, denn: Ein Bild sagt mehr als 1000 Worte“. Die Lösung passt sich dem vorhandenen Raum an. Zehnder bietet viel Auswahl: In einer Pressemeldung des Unternehmens sprechen sie von über 80 verschiedenen Modellen mit über 50 unterschiedlichen Farben und Oberflächen sowie der gewünschten Betriebsart. Da dürfte für jeden eurer Kundinnen und Kunden etwas dabei sein – sei es beim Hausbau, der Renovierung oder dem Einrichten der Wohnung.

Was kann die Zehnder-App?

- Rasche und einfache Entscheidungshilfe dank realitätsnaher Darstellung im Haus/der Wohnung der Kunden
- Mehr als 80 verschiedene Modelle von klassisch bis modern und praktisch
- Auswahl zwischen Wohnraum und Bad
- Wahl zwischen Größe und Betriebsart (Elektro-, Warmwasser oder Mixbetrieb)
- Kinderleichtes Ausprobieren, welcher Heizkörper am besten ins Ambiente passt
- Detaillierte Produktbeschreibungen und technische Daten
- Leichte Dokumentation: Das Ergebnis der Auswahl vor Ort kann gespeichert, ausgedruckt und per E-Mail verschickt werden
- Die kostenlose App „My Zehnder 3D“ ist für iOS und Android auf ARCore- bzw. ARKit-fähigen Endgeräten verfügbar

Wer in Hamburg auf der LSH-Vollversammlung war, konnte die kostenlose App „MyZehnder 3D“ schon erleben: Mit dieser App auf eurem Handy oder Tablet geht ihr zum Beratungstermin beim Kunden. Die Kunden können sich dann direkt in ihrem Wohnbereich oder Bad anschauen, wie der ausgewählte Heizkörper in den heimischen Räumen wirkt. Diese „Augmented Reality“ (AR) erleichtert eure Beratung und Verkauf enorm. Denn es gibt Menschen, die sich eine visuelle Veränderung sonst nicht so gut vorstellen können... da leistet die App gute Hilfestellung.

Wie funktioniert? Mit AR ist gemeint, dass digitale Elemente über ein Smartphone oder Tablet in die reale Welt eingefügt werden – direkt vor den Augen des Betrachters. Die 3D-Darstellung reichert die vorhandene Realität also an.

Freie Auswahl für die Kunden

Jürgen Fleck ist der verantwortliche Regionalvertriebslei-

Mit der kostenlosen App „My Zehnder 3D“ lassen sich Design-Heizkörper von Zehnder in wenigen Schritten ganz einfach zu Hause darstellen.





DER LSH CUBE: DIESER WÜRFEL HAT ES IN SICH

Für die passende Digitalisierung des Betriebs rufen immer mehr LSH-Mitglieder die Dienstleistungen und Services des LSH Cubes ab. Hier findet ihr Beispiele, welches Tool sich wofür eignet.

Steht der kleine Papierwürfel auch auf deinem Schreibtisch? Mit dem LSH Cube bündeln wir alle Aktivitäten rund um unsere digitalen Leistungen. Die Nachfrage ist hoch. Und einmal gespoilert: Fürs Frühjahr ist bereits eine weitere digitale Lösung in Vorbereitung – ein digitales Lager vereinfacht die Logistik.

Wer was unter „Digitalisierung“ versteht, unterscheidet sich sehr

Wie ist die aktuelle Situation? Einige Betriebe ringen damit, ob eine (mobile) Website überhaupt sein muss, wenn doch die Auftragsbücher voll sind. Andere wollen weg von der Zettelwirtschaft und Zeit sparen. Wieder andere verzahnen bereits verschiedene Software, um die Arbeitsprozesse zu verbessern.

Wie weit ist dein Betrieb? Welcher Schritt ist sinnvoll?

Die Einführung digitaler Prozesse kann man mit einer Bergtour vergleichen. Der Weg ist steinig; es geht nur Schritt für Schritt voran. Einmal oben, habt ihr aber einen klaren Überblick und beste Perspektiven. Lohnt sich der Weg zum Gipfel – mit Blick auf die Mühen – nach dem Pareto-Prinzip (20 % der Aufwände für 80 % der Ergebnisse)? Claus Stegmann schätzt im Folgenden beispielhaft ein, welche Digitalisierungsmaßnahme sich wofür auszahlt: „Ob er sich lohnt, ist nicht die Frage. Klare Ja ... Die Frage ist, welchen Weg ich gehe ... die Grüne Piste oder gleich die Schwarze Piste...“

Ein beispielhafter Prozess - wie ihr den Digitalisierungsgrad steigert...

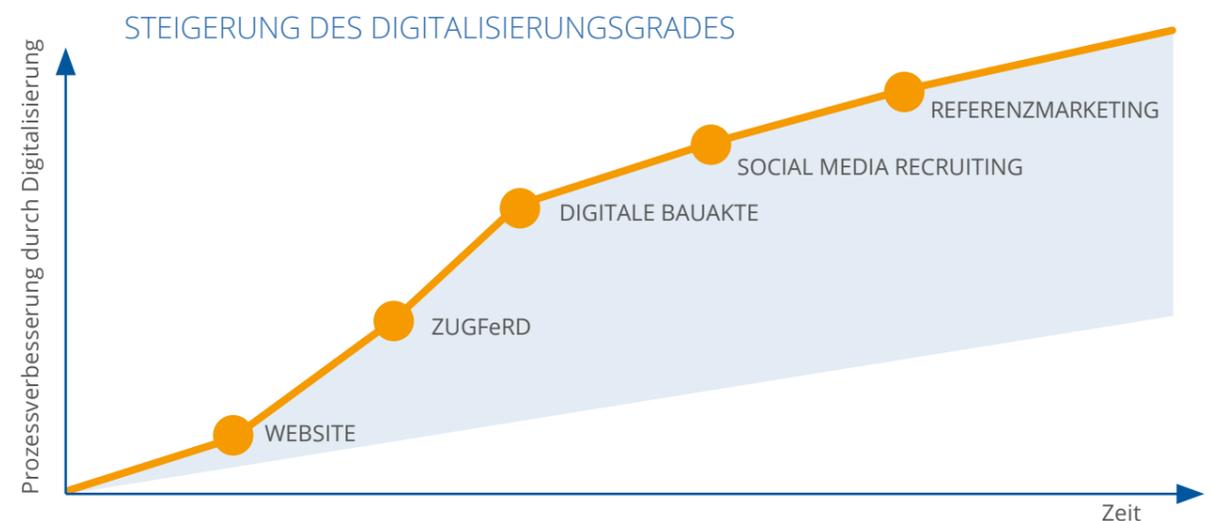
- 1. Die Website ist die Basis und digitales Aushängeschild.** Wer sagt „Ich habe doch genug Kunden“, springt zu kurz. Es geht darum, neue Kundengruppen zu erreichen und zukünftige, zahlungskräftige Kunden nicht zu verlieren. Auch jeder potenzielle Arbeitnehmer guckt auf die Website: Gern abends, mobil vom Sofa aus. Eine Website ist ein „Must have“ und von den Aufwänden her einfach machbar.
- 2. Ein großer Sprung nach vorn ist die elektronische Rechnungslegung mit ZUGFeRD:** Monatlich eine Kiste von Belegen zum Steuerberater zu schleppen, war gestern. Heute lässt sich das Rechnungswesen automatisieren – mit dem digitalen Rechnungsformat spart jeder Betrieb Zeit und Geld, Manpower und Material. ZUGFeRD einzuführen, ist vergleichsweise leicht. Denn die Einführung betrifft nur einen kleinen Personenkreis im Betrieb. Man muss sich nur damit beschäftigen.
- 3. Die Digitale Bauakte - für eine gute Verbindung zwischen Büro und Baustelle.** Die meisten Fehler passieren aufgrund schlechter Kommunikation – falsche Teile bestellt, Kunde sauer, Kosten auf der Uhr. Mit der Digitalen Bauakte hingegen verfügen alle Beteiligten über identische Informationen: Z.B. Auftragsannahme, Projektleitung, Chef, Monteure und Buchhaltung.

Der größte Gewinn bei der Einführung der Digitalen Bauakte sind weniger Reklamationen und professionelle Strukturen. Zudem kann man sich individuell

für bestimmte Tools, wie „Bestellung von Arbeitskleidung“ entscheiden. Die Zufriedenheit und zugleich die Effizienz steigen deutlich. Die Einführung ist aufwändig und dauert etwa ein halbes Jahr, weil unterschiedliche Bereiche beteiligt sind.

- 4. Weil gute Bewertungen im Netz entscheiden, zählt digitales Referenzmarketing:** Ob für die Kunden der Zukunft oder künftige Mitarbeiter, echte online Empfehlungen und viele Sternchen sind eine erstklassige Entscheidungshilfe. Wer in diesen digitalen Bereich einsteigen will, ist i.d.R. bereits weit vorn. Referenzmarketing erfordert, die Kunden systematisch um ein Feedback zu bitten. Dieses lassen wir checken, damit es für die Leser im Netz differenziert und aussagekräftig ist. Auch intern helfen die Bewertungen weiter – Stichwort Qualitätsmanagement. Gleichzeitig profitiert der Betrieb von einer deutlich erhöhten Sichtbarkeit im Netz. Das macht für ambitionierte LSH-Mitglieder den Unterschied.

- 5. Das Grundrauschen für neue Mitarbeiter: Social Media Recruiting** – den ersten Teil der Leistung erbringt vorrangig die LSH mit euch gemeinsam: Wir bereiten die Inhalte für die gewünschte Stellenausschreibung vor. Dann übergeben wir an die Social Media Experten, damit der Online-Prozess an den Start geht. Dieses System funktioniert gut. Denn neue Mitarbeiter findet man heute dort, wo sie sich auch tagsüber aufhalten: In den Sozialen Medien.



„ICH LIEBE EINEN PROPPEVOLLEN TERMINKALENDER“

Mehmet Usein ist seit Mai 2022 unser „LSH Kundenbetreuer digital“



Mehmet Usein

Foto: Anja Frick

Mehmet strahlt, als er zum Interview erscheint. Seine gute Laune ist sofort spürbar: Der 34-jährige Familienvater ist ein herzlicher Mensch, der für seine Aufgabe brennt. Er kümmert sich um die LSH-Mitglieder im Gebiet der Sarstedter Niederlassung und um alle Kunden der WIEDEMANN Gruppe mit digitalem Beratungsbedarf rund um ihre Betriebe. Seine Position als digitaler Kundenbetreuer ist neu geschaffen. Perspektivisch sollen weitere Kollegen für die anderen LSH-Regionen folgen. Mit der neuen Stelle decken wir den großen Beratungsbedarf in Sachen Digitalisierung ab.

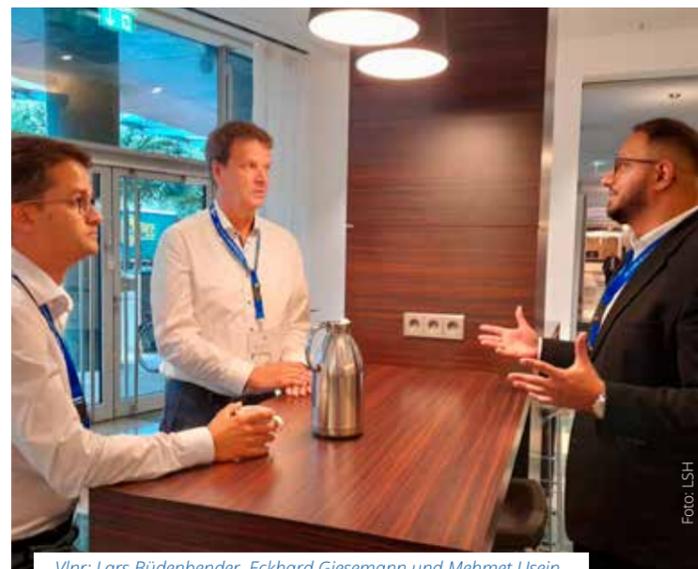
Aus den Gesprächen mit vielen LSH-Mitgliedern erfuhr Mehmet schnell, dass es hier großes Potenzial gibt. Jede und jeder hat den Anspruch, besser zu werden, z.B. um neue Mitarbeiter digital zu gewinnen, neue Kunden anzusprechen oder erst einmal die betrieblichen Abläufe auf Vordermann zu bringen. Mehmet ist jetzt für all' diese Fragen der passende Ansprechpartner.

Doch zunächst einmal stellen wir Mehmet kurz vor...

Kreativität und flexibles Handeln zeichnen Mehmet aus

Mehmet's Familie kommt ursprünglich aus dem heutigen Kroatien. Sie leben seit den 90er Jahren in Celle. Die Eltern führen ein Unternehmen – und Mehmet lernte schon früh, „selbst und ständig“ zu handeln – eine gute Grundlage seine heutige Tätigkeit!

Mehmet machte sich, nach einer Ausbildung zum Biologisch-Technischen Assistenten, selbstständig: Er gründete eine Logistik-Firma, hatte dort viele Lkw und Mitarbeiter. Der hohe Kostendruck zwang ihn in die Knie. Mit Stehaufmännchen-Qualitäten und unerschütterlichem Optimismus wechselte Mehmet in ein Startup, das Wärmepumpen, Klimaanlage und Luftschachtsysteme plant und verkauft. Hier digitalisierte er den Vertriebsweg, sodass die Monteure den Aufmaßtermin sparten. Mehmet Erfolg sprach sich herum – er wechselte in ein Haus, das branchenübergreifend Betriebe rund um die Digitalisierung, Marketing und Finanzdienstleistungen berät.



Vlnr: Lars Büdenbender, Eckhard Gieseemann und Mehmet Usein während der LSH-Vollversammlung in Hamburg.

Foto: LSH

Mehmet Usein verstärkt das LSH-Team seit Mai 2022

Digitalisierung ist sein Ding

So weiß Mehmet z.B. genau, worauf es bei der Einführung eines CRM-Tools ankommt, um die Kundenbeziehungen systematisch aufzubauen und nachhaltig zu pflegen. „Man muss wissen, welche Daten man wie auswerten kann,“ erklärt er. Oft baute er für die Kunden den kompletten digitalen „Verkaufstrichter“ (Sales Funnel) auf - vom Erstkontakt über die erfolgreiche Akquise und Umsetzung bis zur genauso digitalen Abrechnung der erbrachten Leistungen. Das sind wertvolle Praxiserfahrungen, die er heute für die LSH-Mitglieder einbringen kann – und schon „damals“ waren viele Firmen aus dem Fachhandwerk unter seinen Kunden...

Mehmet entdeckte die LSH-Annonce im Netz – und handelte

In Facebook entdeckte Mehmet die Anzeige der LSH: „Da habe ich mich sofort gesehen,“ erzählt er. Und es klappte mit der Bewerbung: Heute betreut Mehmet die circa 180 LSH-Mitglieder im Sarstedter Gebiet und viele WIEDEMANN-Kunden. Seine Themen orientieren sich am LSH Cube und allgemeiner Betriebsberatung: „Ich liebe es, wenn mein Terminkalender proppenvoll ist“, freut er sich. Sein Ziel ist, dass die LSH-Mitglieder mit seiner Arbeit zufrieden sind und sich mit den vorgeschlagenen Lösungen wohlfühlen. „Ich bin immer in der Handlungspflicht, gehe proaktiv auf die Firmen zu, kläre die Herausforderung und bringe Tools mit, die helfen!“ Für Mehmet ist es selbstverständlich, digital immer am Zahn der Zeit zu sein. Ob in Facebook oder Instagram, Mehmet lädt alle ein, ihm zu folgen.

Vollversammlung als schönstes Erlebnis

Was waren für Mehmet bislang die schönsten Momente? Er zählt auf: Die herzliche Aufnahme im LSH-Team mit intensiver Einarbeitung und engem Bezug zu den Kollegen, das Vertrauen von der WIEDEMANN Geschäftsführung und – als Highlight – die Vollversammlung in Hamburg. „Ich war überwältigt von dem Feedback, wie die Leute die Tools nutzen und wie wertvoll meine Beratung für sie ist.“

Social Media, Lageroptimierung und Liquiditätserhöhung waren bislang stark nachgefragte Themen.“

„Ich stehe dafür auf, helfen zu können!“

Menschen helfen zu können, treibt Mehmet an. Was könnte noch besser laufen? Mehmet hält inne. Von seiner Grundhaltung her sei er ein dankbarer Mensch, der das Leben annimmt und Dinge gestalten möchte. Zusammen mit seinen Kolleginnen und Claus Stegmann plant er bereits die nächsten Schritte. „Wir wollen noch mehr regionale Events und Schulungen machen – und den Mitgliedern stets Dienstleistungen bieten, die sie gut gebrauchen können.“

Sein Wunsch: Ein noch engerer Kontakt zu den LSH-Mitgliedern. „Auch bei Kleinigkeiten wie einer Rechtsberatung oder dem Steiger fürs Dach – ruft mich bitte einfach an, ich bin für euch da und gehe den letzten Schritt. Das habe ich in mein Leben integriert – für andere da zu sein!“

Nutzt den direkten Draht zu Mehmet, unserem digitalen Kundenbetreuer!

Ihr wollt euren Betrieb digitaler aufstellen? Dann ruft Mehmet Usein an oder schickt ihm eine Mail.

Handy:

0151 724 606 47

mehmet.usein@lsh.de



Geballte Kompetenz: Die Teilnehmer des Wärmepumpen-Seminars in Bielefeld mit VDI-Dozent Thomas Miksch



Bäder planen und bauen geht in Zukunft noch leichter.

HERSTELLERUNABHÄNGIGE SCHULUNGEN IM WACHSTUMSMARKT WÄRMEPUMPEN

Großer Zuspruch – darum sind LSH-Seminare mit Innungs-Zertifikat auch für 2023 in Planung

Der Name klingt sperrig, der Nutzen jedoch groß: Es geht um unsere – man beachte – herstellerunabhängigen Seminare „Planung und Errichtung (PE) von Wärmepumpenanlagen in Ein- und Mehrfamilienhäusern nach VDI 4645-1“.

In Zusammenarbeit mit der Innung Berlin organisierten wir diese wertvollen Weiterbildungen – sie fanden in diesem Herbst statt. Für 2023 wollen wir einen neuen Schwung technischer Seminare auflegen – wieder für Wärmepumpen, aber auch für den „Kälteschein“.

„Heizungen mit fossilen Energieträgern wie Gas und Öl sind bald obsolet“

Warum veranstaltet die LSH die Seminare? „Sich nur mit dem Altmarkt der vorhandenen Heizungen zu begnügen, wird auf Dauer nicht reichen,“ meint unser Geschäftsführer Claus Stegmann. „Die Notwendigkeit, sich jetzt zu qualifizieren, ist da. Sonst ist der regionale Kuchen aufgeteilt. Auch, wenn man heute zum Teil 6 bis 8 Monate auf Wärmepumpen warten muss, lohnt es sich. Der Großhandel spielt hier eine wichtige Rolle: Die WIEDEMANN Gruppe hat sich breit aufgestellt und viele Hersteller im Programm. Das hilft, um so rasch wie möglich an Geräte zu kommen. Und es ist auch deshalb interessant, weil sich die Monteure noch nicht auf einen oder zwei

„Lieblinglieferanten“ festgelegt haben. Darum zählt die Herstellerunabhängigkeit in unseren Schulungen umso mehr. Einige LSH-Mitglieder nutzten das sofort – sie machten 2/3 der Seminarteilnehmer aus!“

Technische Seminare mit Zertifikat schaffen Sicherheit in Beratung und Umsetzung

Wie ist der grundsätzliche Aufbau? Die zweitägigen Schulungen vermitteln alles Wissenswerte rund um die Richtlinie VDI 4645-1 – von der Voruntersuchung bis zur Inbetriebnahme und Schulung des Anwenders. Die Seminare enden jeweils mit einer Prüfung. Das Zertifikat zu erlangen, ist für Techniker kein Hexenwerk, aber anspruchsvoll. Die Zielgruppe sind zumeist Chefs und Monteure.

Dank der kompetenten Trainer, wie z.B. VDI Dozent Thomas Miksch, bewältigten im Herbst 2022 alle 86 Teilnehmer die Aufgabe. Sie sind jetzt qualifizierte Fachmänner und können Endkunden bei der Planung und dem Einbau einer Wärmepumpe umfassend beraten. „Aus der Zukunftstechnologie Wärmepumpen ist mittlerweile ein Gegenwartsthema geworden. Wer interessiert ist, melde sich bitte bei uns. Als kleines Benefit erhalten LSH-Mitglieder 10 bis 15 % Rabatt,“ lächelt Claus Stegmann.

„SCALIDO PASST FÜR 80 % DER ENDKUNDEN SUPER!“

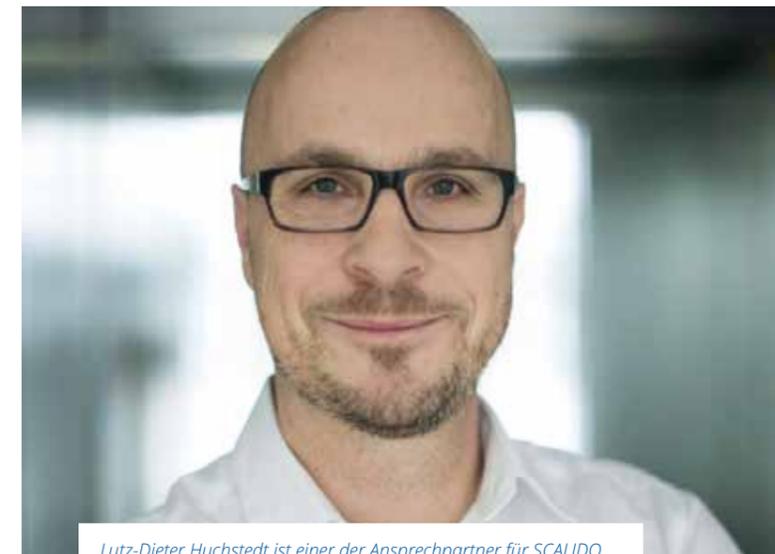
Was bietet SCALIDO von der WIEDEMANN-Gruppe? Mit der neuen Marke für alle Bereiche des Bades spart ihr Zeitaufwände für Planung, Beratung und Umsetzung. Denn alles ist aufeinander abgestimmt: Die Produkte sind in Sachen Design und Funktion aus einer Hand entwickelt und flexibel kombinierbar. Zudem gibt es verschiedene Preisstufen. Damit lassen sich Kundenwünsche und Budgetvorstellungen bestens vereinen. Mehr verrät uns Lutz-Dieter Huchstedt, bei WIEDEMANN Regionalvertriebsleiter West.

SCALIDO als langfristige Lösung für aktuelle Handwerker-Probleme

Auf der LSH-Vollversammlung präsentierten Lutz-Dieter Huchstedt, sowie seine Kollegen Michael Groth, Stefan Hager-Stegemann und Roman Sarkamm, die Besonderheiten der neuen Marke fürs Bad. „Diese Marke wird sich durchsetzen“, ist Lutz überzeugt.

Hallo Lutz – SCALIDO ist da, wer hats erfunden?

SCALIDO wurde von einem der renommiertesten Designstudios Deutschlands entworfen. Gefragt waren Vielfalt, Modularität, gutes Design und flexible Kombinierbarkeit. Mit SCALIDO sollen Fachhandwerker ihre größten Herausforderungen im Betrieb leichter meistern können: Wenig Zeit, anspruchsvolle Kunden und zu viel Komplexität. SCALIDO hat Antworten darauf. Mit aufeinander abgestimmten Produkten in verschiedenen Preisstufen.



Lutz-Dieter Huchstedt ist einer der Ansprechpartner für SCALIDO.



Die SCALIDO-Events waren schnell ausgebucht.

Ist SCALIDO eine Handelsmarke oder eine eigene Marke? Und wo wird SCALIDO produziert?

Für das gesamte Bad ist SCALIDO die neue Marke für Installateure! Skandinavisch, d.h. zeitgemäß und gleichzeitig zeitlos. Die Produktion erfolgt ausschließlich in Europa und besteht aus hochwertigen Materialien; ein geringer ökologischer Fußabdruck und Langlebigkeit sind dabei wichtige Aspekte.

Wo können sich Fachhandwerker und Endkunden SCALIDO anschauen?

In den Ausstellungen der WIEDEMANN-Gruppe! Hier fanden spezielle Abende für die Fachhandwerker zur Markteinführung statt. Die Gäste konnten die Auswahl vor Ort anschauen, „begreifen“ und ein Gefühl für die neue Marke bekommen.

sen Bedarf informieren. Mit diesem Service entlasten wir die Betriebe; das kommt gut an.

Eine Besonderheit von SCALIDO-Bädern, die es exklusiv in den Ausstellungen der WIEDEMANN-Gruppe gibt, sind edle schwarze Musterboxen mit einer Collage an Materialien und Farben, damit sich der Kunde sein neues Bad noch besser vorstellen kann.

Ist SCALIDO eine Lösung für jeden Endkunden?

Für die große Masse, ja. Normalerweise haben Endkunden keine Markenbindung; sie binden sich an den Installateur! Wo SCALIDO eventuell nicht hundertprozentig passt, sind sehr preisaffine Wohnungsbaugesellschaften und Käufer von High-End-Bädern. Aber auch da ließe sich SCALIDO problemlos mit anderen Marken kombinieren.

Seit wann gibt es SCALIDO bei WIEDEMANN?

Seit dem 1. Juli – und mittlerweile ist der gesamte Außen- und Innendienst geschult. Bei den Fachhandwerkern ist die neue Marke jetzt schon sehr beliebt...

Woran liegt diese Beliebtheit?

4 Punkte:

Erstens, das Sortiment ist vielfältig, aber zugleich schlank genug, um die Endkunden nicht zu überfordern. Das macht das Entscheiden leichter und schneller.

Zweitens kann jedes Produkt mit einem anderen kombiniert werden, also Dusche, Wanne, Waschbereich und WC. Formen, Materialien und Farben lassen sich über verschiedene Preisstufen hinweg aufeinander abstimmen. Z.B. Dusche exklusiv, Wanne eher günstig. Und trotzdem passt alles.

Drittens, ist es eben dieses skandinavische, zeitlose Design, das so beliebt ist.

Viertens gibt es einen übersichtlichen Katalog mit Homestories als Anwendungsbeispielen. Der Katalog erleichtert die Planung sehr.

Für LSH-Mitglieder ist SCALIDO auch deshalb attraktiv, weil die Umsätze zusätzlich bonifiziert werden. Und wenn wir schon beim Thema Geld sind: Mit SCALIDO kommt ein Fachhandwerker aus der Vergleichbarkeit mit dem Internet raus; das trifft den Nerv der Betriebe. Denn man kann einfach einen Komplettpreis anbieten.

Was muss ein Fachhandwerker Neues lernen, um SCALIDO zu verkaufen?

Nichts. Der Einbau der Produkte richtet sich nach Standards; das kann jeder Betrieb, der Bäder baut. Es ist sogar eine Marke für Bad-Einsteiger, weil es so einfach funktioniert.

Wie ist es bei SCALIDO mit Service, Garantie und Nachlieferungen?

Wir unterstützen gerne, von den Produkten bis zum Service und der 5jährigen Garantie. Die Nachkaufgarantie

beträgt 10 Jahre. Weil wir direkten Zugriff auf die Produkte haben, sind Nachlieferungen schneller möglich als bei manchem Hersteller.

Bald kommt 2023. Strategisch gedacht - welche Chancen siehst du für die LSH-Mitglieder durch SCALIDO?

Zurzeit stürzen sich viele Entscheider im Handwerk auf regenerative Energien und Wärmepumpen. Mein Tipp ist, das Bad als Geschäftsfeld nicht zu vernachlässigen. Mit SCALIDO kann ein Fachhandwerker planen, weil die Produkte und wir als Berater für die Planung, Umsetzung und Vermarktung zur Verfügung stehen.

Mein Fazit ist, dass sich die Marke auf jeden Fall durchsetzen wird, weil sie einfach, klar, strukturiert und abgegrenzt ist. Damit kann ein Fachhandwerksbetrieb gut punkten.

„SCALIDO HEISST ZEIT SPAREN“

Der Strategieberater und Prozessoptimierer Thorsten Moortz moderierte die 14 SCALIDO Abende für Fachhandwerker in den Ausstellungen der WIEDEMANN-Gruppe. Was war aus seiner Sicht das wichtigste Feedback der Teilnehmer?

„Das Ungewöhnliche an SCALIDO ist, dass es keine Sammlung von Produkten ist, sondern ein Konzept, mit dem der Fachhandwerker Zeit für sich selbst, aber auch für den Endkunden spart. Das Sortiment passt gut zusammen. Dies fiel richtig auf – die Teilnehmer betonten das immer wieder. So kann man z.B. das gewünschte Waschbecken mit einem der WCs kombinieren. Es ist wie eine Choreografie. Die Abende waren von der Präsentation bis zum SCALIDO-farbenen Catering ein stimmiges Markenerlebnis.“



Durchdachtes Design – sogar beim Catering auf den SCALIDO-Abenden.



Viele LSH-Mitglieder und Kunden der WIEDEMANN-Gruppe besuchten die SCALIDO-Abende.

Und natürlich können auch die Endkunden sich hier ein Bild von SCALIDO machen. Unsere Ausstellungsverkäufer übernehmen, in Abstimmung mit den Fachhandwerkern, dann gern die Gespräche. Jeder Fachhandwerker kann uns bereits im Vorfeld über seinen Endkunden und des-

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 350 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
www.instagram.com/lsh_gmbh/

