

**Gleich geht's los!**

**Holen Sie sich doch noch einen Kaffee!**



- Fragen bitte im Chat stellen. Wir gehen im Laufe des Webinars darauf ein! Nach dem Webinar bieten wir in MS Teams eine Fragerunde an. Der Link dazu folgt im Chat.
- Das Video wird mitgeschnitten und im Nachgang auf dem YouTube-Kanal der KEA-BW hochgeladen.
- Sollten Sie keinen Ton haben aktualisieren Sie bitte den Browser. Bitte schreiben Sie nicht in den Chat.
- Sollte es zu anhaltenden Problemen kommen schwenken wir um zu MS Teams. Ich stelle Ihnen den Link dazu in den Chat!

[Hier klicken, um an der Besprechung teilzunehmen](#)

- Und nun viel Spaß!



**KEA-BW**  
DIE LANDESENERGIEAGENTUR

**Was macht einen guten Fachplaner und einen guten Handwerker/in aus?**

**Mein Name ist Klaus Staudt, ich bin  
Geschäftsführer der gleichnamigen  
Firma...**



**STAUDT**

HEIZUNG  
SANITÄR  
ENERGIE

*experience  
since 1958*

[ Erfahrung seit 1958 ]

**STAUDT**



# Foyer



# Empfang





**Wir beschäftigen ca. 110  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,  
davon im Service 30,  
im administrativen Bereich  
ca. 38 Angestellte.**

**Ich begrüße Sie zu unserem  
Webinar.  
Schön, dass Sie dabei sind.**

**Dass ich für Sie referieren darf ....**

**Beginnen wir mit dem Thema:**

**Was macht einen guten Handwerker/in  
aus?**

**Als Erstes aus Kundensicht, der ist immer der Wichtigste.**

**Was wünscht sich der Kunde?**

**Für alle Wünsche eines Kunden reicht  
uns die Zeit nicht....**

**Betrachten wir die Entscheidenden:**

## **Vor dem Auftrag:**

- **Erreichbarkeit ...**
- **Schnelle Kommunikation...**
- **Schneller Rückruf, spätestens am nächsten Tag...**
- **Termin und Zweitermin**
- **Er will ernst genommen werden ...**
- **Er möchte seine Wünsche loswerden...**

**Was fällt uns zu den Punkten ein?  
Wo steht der Handwerker?**

**Fallen dem Handwerker Wünsche ein,  
die der Interessent selber noch gar  
nicht kennt?**

**Die Beratung:**

**Das Angebot an Themen sollte  
vielfältig sein...**



Art der Heizung	Förderatz <sup>1</sup>	Förderatz mit Austauschprämie Dämmung
Biomasseanlage oder Wärmepumpenanlage	35%	45%
Solarthermieanlage <sup>2</sup>	30%	
Erneuerbare Energien Hybridheizung <sup>3</sup>	35%	45%
Gas-Hybride	bis 30%	bis 40%



# Ihr Haus - Ihre Möglichkeiten



**Es ist nicht entscheidend, dass eine Firma alle Gebiete abdecken kann, die „Großen Firmen“ sicherlich schon.**

**Aber die Haupt-Energiethemen sind einfach Pflicht.**

**Wenn ich Ihnen jetzt sage, dass wir  
wertfrei beraten und nicht beeinflussen  
möchten, würde ich lügen...**

**Wir versuchen es zumindest zu  
verbergen – der Kunde muss nach  
seinen Emotionen entscheiden ...**

**Förderungen, die es ja gibt wie Sand am Meer, muss jeder Berater/Meister wissen.**

**Empfehlung an einen Gebäudeenergieberater, der ist für den Neubau mittlerweile Standard. Und seine Kosten werden dazu gefördert...**

**Bei Neubauberatungen, wenn möglich,  
den Interessenten in die eigene Firma  
einladen.**

**„Aus Handwerkersicht geht das nur,  
wenn man dadurch einen optischen  
Vorteil hat... Erster Eindruck.“**



 **STAUDT**



**Bitte keine „Räuberbude“ zeigen...**

**Ein Interessent wollte einen Tipp, weil er zwei gleichwertige Firmen zur Auswahl hatte .... Was empfahl man ihm?**

**.....**

# Servicefahrzeug innen





**Besuch beim Kunden:**

**Oberstes Gebot:**

**Pünktlichkeit, 5 Minuten früher da sein...**

**Saubereres Auftreten, sauberes Auto,  
(kein Porsche)**

ICH habe [KEINE]  
LÖSUNG

»» ABER ich ««

bewundere das

PROBLEM

Ein oft gehörtes  
„Credo“

Der „Gute“ sieht nie nur das  
Problem und hat immer eine  
Lösung.

„Wir sprechen das Wort  
Problem nicht mal aus...“

## **Die Angebotsphase:**

**Der Interessent wünscht immer einen Preisrahmen, kann ich den nennen, bin ich im Vorteil – Gute Firma, Pluspunkte**

**Oft kann man sich ein AG und Zeit sparen, weil eben der Preis nicht passt und ein reines Billigangebot gesucht wird.**

**Geld für ein Angebot? Ein „no go!“**

**Geld für eine Planung geht immer...**

**Habe ich keine Planungsabteilung,  
Empfehlung an ein Planungsbüro  
unseres Vertrauens. Gerade bei großen  
schwierigen Projekten. Das kostet dann  
einfach Geld ...**

**Ein cleveres Unternehmen macht  
Schnellangebote, bestehend aus  
Paketpreisen, keine 40 Seiten – AG's**

**Zum Ersttermin gibt es immer ein Folgetermin, bei dem das Angebot geliefert und besprochen wird.**

**Angebote nur versenden ist in der Regel für die Katz...**

**Hat man den Folgetermin, dann natürlich, dass der Interessent es vorher anschauen kann.**

**Wie findet der Interessent den richtigen Handwerker ?**

**Schwierige Frage?**

**Nein, hören sie einfach auf Empfehlungen, nicht nur eine, sondern mehrere....**

**Sehr wichtig sind auch Referenzen.**

**Durch gute Referenzen kann eine Firma einfach glänzen.**

**Nur man sollte sie auch bereit halten, Fotos machen und auf der Homepage zeigen.**

**Schauen sie die Homepage der Firma an, das ist die Visitenkarte eines Unternehmens.**

**Gerade in der heutigen Zeit, unverzichtbar für ein fortschrittliches, gutes Unternehmen.**

**Hören sie auf ihren Architekten, er weiß immer wer die Guten für Sie ist...**

**Er weiß auch wie man den Guten zum vernünftigen Preis bekommt...**

**Schlägt der Architekt einen Planer vor,  
um eine Planung und Ausschreibungen  
zu machen, beim kleineren Objekt unter  
6- Fam. Haus, bitte sofort ablehnen...**

**Warum? Sie werden niemals den besten  
Handwerker bekommen. Nur den  
billigsten!**

# Wo macht ein Planungsbüro Sinn:

- **Großprojekt**
- **Öffentliche Hand**
- **Industrie**
- **Hochtechnische Anlagen**
- **Groß-WEG's**
- **Nahwärmekonzepte**







**Bei diesen Projekten geht es nur mit Planungsbüro, das überfordert den Handwerker...**

**Hier fühlt sich der gute Planer wohl und der Kunde hat auch das Geld für eine Planung und Projektierung.**

**Wenn sie sich aber beim kleinen Objekt nicht von der Ausschreibung, vor allem vom Gedanken an den Billigsten, verabschieden, werden Sie als Bauherr nicht glücklich...**

**Die sehr guten, ev. größeren Firmen, ab ca. 30 Mitarbeiter, haben immer Projekt- und Bauleiter, Techniker zur Beratung und eine Planungsabteilung.**

**Eine Serviceabteilung, Notdienst und Bereitschaft.**

**Administration in Förderungen und sonstigen Anträgen**

**Mit diesem Service der Billigste ?  
Das geht einfach nicht...**

**Den sehr Guten, das geht, über den  
Service, die handwerkliche Qualität  
sowie die Innovation**

**Die besten Handwerker wollen keine Ausschreibungen ausfüllen – sie werfen eher sie in den Papierkorb... einfach ehrlich.**

**Der gute Handwerker belächelt und ärgert sich über den Preisspiegel des Architekten... und ....**

**Frechheit? Nein, die Wahrheit.**

**Er hat immer so viel Arbeit, dass er einfach nicht alles anbieten oder ausführen muss...**

**Der „gute“ Handwerker will nie der Billigste sein.**

**Er wird sie aber auch preislich nicht überfordern.**

**Ich weiß, das klingt hart für den Interessenten, gerade in Zeiten von „Amazon und Internet ...“**

**Suchen sie mal „die Guten im Internet und bei Amazon...“**

**Es bleibt ihnen nur der Weg über die Empfehlung, Referenzen und über Vertrauen.**

**Meiden sie den Billigsten – es wird nur teuer zum Schluss, mit viel Ärger.**

**Es gibt ja auch noch die Google-Rezensionen, aber bitte Vorsicht, gerade bei 5 Sternen. Die sind sehr oft „gefakt“. Das geht heute...**

**4 Sterne reichen, das ist realer... denn der, der ohne Kundenreklamationen ist „werfe den ersten Stein...“ Und die Unzufriedenen schreiben viel schneller als der Zufriedene.**

**Sie haben den Handwerker, die Firma die passt, gefunden...**

**Er hat immer einen Notdienst!**

**Er hat eine entsprechende Serviceabteilung  
(das kann man erfragen und recherchieren)**

**Er kennt die neuesten Heiz-Techniken und  
Innovationen...**

**Wer die Innovation im  
Strombereich, PV,  
Stromspeicher, Brennstoffzelle  
und BHKW beherrschen will, hat  
eine Elektroabteilung !**

**Für unsere Firma war die Gründung der Elektroabteilung 2006, die heute mit dem Elektromeister, einer Elektrikerin und drei Elektrikern beschäftigt, ein Muss!**

**Das brachte uns einen weiteren entscheidenden Vorteil...**

**Wir führen alle Elektroanschlüsse im Heizraum selbst aus...**

**Wir schließen die PV- Stromspeicher- BHKW- und Wärmepumpenanlagen grundsätzlich selber an.**

**Bei der Planung dieser Anlagen, spielt der Elektromeister eine große Rolle, gerade auch was die Kostenseite angeht.**

**Ohne Ausführungsqualität haben Sie wenig Chancen auf eine Weiterempfehlung.**

**Um einen unzufriedenen Kunden auszugleichen, brauchen sie mindestens 20 zufriedene...**





**Wie bekommen Sie zufriedene Kunden?  
Unter anderem durch gute Mitarbeiter .**

**Wie bekomme ich die?  
Die entscheidende Frage...**

**In der Regel bekommen sie die nicht, dafür muss man viel tun. Vor allem vernünftige Arbeitszeiten – nie zu viel.**

**Freizeit ist ein wichtiger Punkt in der Mitarbeiterführung.**

**Harmonischer Betrieb und Umgang**

**Wir legen größten Wert auf Ausbildung.  
Wir haben immer ca. 12-15 AZUBI, die  
sichern unsere Zukunft.**

**Sind sie fertig mit der Ausbildung , können  
sie noch nicht viel, aber wir sind geduldig  
und bringen ihnen den Rest bei. Geduld ist  
angesagt. Wir haben Vertrauen und Fehler  
sind erlaubt.**

# **Thema Service-Monteur: Mangelware...**

**Wir bilden sie selber aus und weiter, die  
einzige Möglichkeit hier aufzubauen...**

**Und wichtig, wir lassen ihnen Freizeit  
und Erholung, trotz Notdiensten....**

## Ein gutes Planungsbüro...

Seit dem 1. März 2021 gibt es in unserem Hause ein selbstständiges, unabhängiges Planungsbüro:



# Was bedeutet gut?

- Er hat immer zu viel Arbeit ...
- Er nimmt nicht jeden Planungsauftrag an, sondern schickt den Kunden sofort zum richtigen Handwerker ...

**Er kann auch ohne „Preisspiegelsyndrom“  
ein Projekt auf die Beine bringen.  
(Sorry ...)**

**Natürlich geht das bei der öffentlichen  
Hand und bei richtigen Großprojekten  
nicht.**

**Was ist aber die Folge daraus?**

**Die öffentliche Hand (muss) nimmt immer den Billigsten.**

**Sie bekommt dadurch nie die guten Firmen und beklagt sich noch.**

**Die Projekte werden immer teurer als veranschlagt...**

**Bei Großprojekten gibt es Spezialisten die nur Fehler suchen im LV und dann über teure Nachträge ihre fehlenden Deckungsbeiträge erhöhen – legitim...**

**Bezahlung des Planers nach HOAI,  
„prozentuales Honorar von der  
Gesamtsumme...“**

**Warum soll die dann niedrig ausfallen?**

**Das ist ein krankes System.**

**In der Schweiz hat man ein besseres:**

**„Mittelpreis-Vergabesystem“**

**Ein gutes Planungsbüro zu finden, dafür gelten die gleichen Regeln wie für den Handwerksbetrieb...**

**Empfehlung über Empfehlung,  
Referenzen, auch durch Architekten  
und den Handwerker.**

**Fühlt der Handwerker/in sich überfordert,  
mit der Planung, weiß er immer welches  
Planungsbüro gut und bezahlbar ist.**

**Es gibt „Leistungsphasen“ die der Kunde wählen kann.**

**Dadurch können einige Leistungen beim Handwerker bleiben, wie Bauleitung oder die Erstaufnahme, Aufmaß, Abrechnung...**

**Ein gutes Planungsbüro beherrscht alle  
Energiesysteme ...**

**Macht Kostenschätzungen, die der  
Realität entsprechen.**

**Es macht Vorschläge abzurechnen, auch  
mal ohne HOAI, sondern nach festen  
Pauschalen.**

**Die sehr guten Planungsbüros bieten auch Gebäudeenergieberatung, mit den möglichen Förderungen, wie KfW, Bafa und sonstige an...**

**Sie bestimmen Effizienzwerte der Gebäude nach GEG, von KfW 75 bis KfW 40plus**

**Eine Planung der „Schnur entlang“, nach finanziellen Möglichkeiten des Bauherrn, ohne „Goldene Armaturen“, zeichnet ein gutes Planungsbüro aus.**

**Dazu eine feste Honorarvereinbarung im Voraus.**

**Ziel : Keine Kostenüberschreitung!**

**Ich wünsche allen meinen Zuhörern viel Glück mit der Auswahl ihrer Planer und Handwerker/innen.**

**Den Handwerkerinnen/Handwerkern und Planer viel Erfolg und viele gute Aufträge in der Zukunft.**

**Herzlichen Dank**

**Klaus Staudt**



**STAUDT**

**HEIZUNG  
SANITÄR  
ENERGIE**

## Weitere Webinare der Reihe

	Datum		Thema	Referent	
1.	24.02.	14:00 Uhr	Strom aus kleinen KWK-Anlagen in der Wohnungswirtschaft - Lösungen	Michael Huber	Energiekonzept ortenau
2.	03.03.	14:00 Uhr	Strom aus großen KWK-Anlagen in der Wohnungswirtschaft - Lösungen	Wolf-Dieter Sprenger	Stadtsiedlung Heilbronn
3.	10.03.	14:00 Uhr	Hinweise zum Wartungsaufwand von KWK-Anlagen	Heiko Danzeisen	OTTE BHKW Technik
4.	17.03.	14:00 Uhr	Fernüberwachung und Meldungen – Was muss ein gutes System können, um Nutzen zu bringen?	Dierk Weippert	Viessmann
5.	24.03.	14:00 Uhr	Selber machen oder machen lassen – Welche Vorteile bringt Contracting	Gerold Köhler	Köhler & Meinzer GmbH & Co KG
6.	31.03.	14:00 Uhr	Was macht einen guten Fachplaner und einen guten Handwerker aus?	Klaus Staudt	Staudt GmbH