markt intern Installation Sanitär/Heizung

Der vertrauliche Brancheninformations- und Aktionsbrief ■ aktuell ■ kritisch ■ unabhängig ■ anzeigenfrei ■ international

ISH 41 | 2017

Ausgabe Nr. ISH 41/17 | Düsseldorf, 11. Oktober 2017 | 38. Jahrgang | ISSN 1431-3375

Auszug aus ISH 41/17

The Empire Strikes Back – Kölner SHK-Innung startet tolle Verbraucherkampagne

Sie alle kennen das Problem: Seit Jahren konfrontieren Endkunden Sie mit vermeintlich günstigen Angeboten aus Baumärkten oder dem Internet. Sie haben dann die 'ehrenvolle Aufgabe', die Endkunden wieder auf den Teppich zurückzuholen und ihnen zu sagen, dass höhere Preise bei Ihnen – so sie denn überhaupt höher sind – auch gute Gründe haben. Blöd war bisher, dass Sie weitestgehend allein gelassen wurden, wenn es darum ging, diese Argumentation zu führen. **Das ändert sich ab sofort:**

Die SHK-Innung Köln, mit 235 Mitgliedsbetrieben und mehr als 3.000 Beschäftigten eine der größten Deutschlands, hat am Mittwoch dieser Woche eine Verbraucherkampagne gestartet, die auf das Leistungsspektrum der Innungsfachbetriebe aufmerksam machen soll. **Die Betriebe sollen als qualifizierter Partner bei den Endverbrauchern platziert werden.** Zunächst auf Großflächenplakaten und Bussen soll die Aktion später in den digitalen Medien fortgesetzt werden. Wer will, kann sich das Ganze auf dem Informationsportal www.fachbetrieb-shk.de/koeln bereits ansehen. Die Kernaussage: **Erst durch eine gelungene Montage und den anschließenden Service wird das Vorhaben wirklich zu einer erfreulichen Erfolgsgeschichte für den Kunden.** Im Werbegetöse von Baumärkten und Internet geht das gelegentlich unter. So bringt es **Herbert Schumacher**, Obermeister der Kölner SHK-Innung, auf den Punkt: *„Man kann es auch ganz einfach auf einen kurzen Nenner bringen: Das Internet baut keine Bäder, und der Baumarkt kommt nicht raus, wenn die Heizung streikt. Die Produkte und Leistungen des SHK-Handwerks sind darüber hinaus erklärungs- und beratungsbedürftig; sie verlangen eine fachmännische Installation mit anschließender Betreuung. In diesem Gesamtpaket liegt die Kernkompetenz unserer Innungsfachbetriebe. Versuche, dieses Paket auseinanderzureißen und einzelne Teile herauszupicken, gehen im Regelfall zulasten des Endverbrauchers.“*

Abgesehen davon gibt es aus gutem Grund scharfe Normierungen für die gesamte Trinkwasser- und Gasinstallation. Wer daran herumfummelt, macht sich unter Umständen strafbar. Lassen wir nochmals Herbert Schumacher zu Wort kommen:

„Wenn der Endverbraucher selber kauft und montiert, muss er sich bei Mängeln oder Problemen selber an den Lieferanten wenden und haftet sogar bei falscher Installation oder Wartung für Schäden oder Gesetzesverstöße. Bei solchen Alleingängen spielt er schlimmstenfalls mit seinem Leben oder dem von anderen: Wer zum Beispiel seine Gastherme nicht jährlich professionell warten lässt, setzt die Bewohner der Gefahr einer Kohlenmonoxid-Vergiftung aus. Aber selbst der vermeintlich simple Günstigkauf einer Armatur beim Discounter kann teuer zu stehen kommen, wenn diese nicht richtig an den Wasserdruck abgestimmt ist oder das verwendete Material nicht tauglich ist und sich negativ auf die Trinkwasserqualität auswirkt. Wer hingegen einen Innungsfachbetrieb beauftragt, erhält ein Service-Paket und vor allem einen qualifizierten Ansprechpartner, der bei eventuellen Problemen für sein gesamtes Gewerk gerade steht, sprich haftet.“

Motive der Verbraucherkampagne der SHK-Innung Köln | © Fachverband SHK NRW

Zur ganzen Aktion gibt es zum Start vier Motive unter der Aussage 'Geplant, gekauft und installiert vom Innungsfachbetrieb'. Entwickelt wurde die Kampagne unter Federführung des **Fachverbandes SHK Nordrhein-Westfalen**/Düsseldorf. Das heißt, in Köln wird der Testlauf für ganz Nordrhein-Westfalen stattfinden und andere Innungen stehen

bereits in den Startlöchern. Klar dürfte auch sein, welche Kundschaft gemeint ist: Diejenigen, die lieber im Baumarkt oder im Internet, z. B. bei **Reuter-Bad** einkaufen, sollen sich angesprochen fühlen. Das können Sie selbst beurteilen, wenn Sie sich die beiden Motive, die wir auf Seite 1 abgebildet haben, einmal genauer anschauen.

Wir halten die Aktion nicht nur für äußerst gelungen, sondern obendrein für längst überfällig! Die Wettbewerber des Fachhandwerks konnten doch im Prinzip in den letzten Jahren schalten und walten, wie sie wollten und Gegenmaßnahmen kamen oft nur halbherzig oder mit viel zu geringem Mitteleinsatz. Hier haben wir nun eine Aktion, die ein Thema klar anspricht und online sowie offline ein deutliches Statement abgibt. Die Innung Köln wird nun Erfahrungen sammeln, die zu einem späteren Zeitpunkt zumindest landesweit, wenn nicht sogar bundesweit umgesetzt werden können. Wir wissen, dass viele Fachhandwerksbetriebe seit langem nur darauf warten, dass endlich einmal eine 'übergeordnete Instanz' zumindest den Versuch unternimmt, das Image vom 'Räuber in Latzhosen' zurechtzurücken. Niemand von Ihnen will Endkunden abzocken oder ihnen gar schaden! **Dieses Märchen haben jene in die Welt gesetzt, denen es nützt, wenn die Produkte eben nicht über den Fachvertriebsweg gekauft werden!**

Soviel schon mal vorab zu einer Aktion, auf die wir uns alle freuen. Ihr 'mi'-Team ist bei der Präsentation in Köln für Sie vor Ort und wird weitere Eindrücke einsammeln, über die wir in Kürze berichten werden. Schauen Sie sich die Aktion doch gerne einmal an und geben Sie uns ein Echo – ob Sie in Köln bzw. NRW wohnen oder nicht, spielt dabei keine Rolle. Die Kontaktdaten finden Sie wie immer unten auf Seite 1. – 'markt intern', alles andere ist nur Lektüre!

Impressum

markt intern Installation Sanitär/Heizung – Redaktion markt intern Verlag GmbH | Herausgeber: Olaf Weber | Leitender Redaktionsdirektor: Rechtsanwalt Lorenz Huck

markt intern Verlag GmbH, Grafenberger Allee 30, 40237 Düsseldorf, Telefon 0211 6698-0, Telefax 0211 6698-222, www.markt-intern.de | Geschäftsführer: Bwt. (VWA) André Bayer, Hans Bayer, Olaf Weber | Prokuristin: Sandra Kinder, M.A. | Justiziar: Rechtsanwalt Dr. Gregor Kuntze-Kaufhold | HRB 11693 | Sitz: Düsseldorf | Druck: Theodor Gruda GmbH, Breite Straße 20, 40670 Meerbusch | Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages | Anzeigen, bezahlte Beilagen sowie Provisionen werden zur Wahrung der Unabhängigkeit nicht angenommen

markt intern Europas größte Brancheninformationsbrief-Verlagsgruppe kämpft mit allen ihren Redaktionen für den langfristigen Erhalt und die Stärkung des deutschen Mittelstandes. – Im **markt intern** Verlag erscheinen zumeist wöchentlich:

Steuern & Mittelstand:
- arbeitgeber intern
- GmbH intern
- Ihr Steuerberater
- immobilien intern
- Mittelstand
- steuerberater intern
- steuertip
- umsatzsteuer intern

Gesundheit & Freizeit:
- Apotheke/Pharmazie
- Augenoptik/Optometrie
- Hörgeräteakustik
- Parfümerie/Kosmetik
- Schuh-Fachhandel
- Spielwaren/Modellbau/Kreativ
- Sport-Fachhandel

Technik & Lifestyle:
- Automarkt & Tankstelle
- Büro-Fachhandel
- Consumer Electronics
- Elektro-Fachhandel
- Foto-Fachhandel & -Studio
- Uhren & Schmuck

Bauen & Wohnen:
- Eisenwaren/Werkzeuge/Garten
- Elektro-Installation
- Installation Sanitär/Heizung
- Möbel-Fachhandel

International:
- EXCLUSIV (Schweiz)

Im **kapital-markt intern** Verlag erscheinen wöchentlich:
- Bank intern
- finanztip
- kapital-markt intern
- versicherungstip

markt intern Installation Sanitär/Heizung

Der vertrauliche Brancheninformations- und Aktionsbrief ■ aktuell ■ kritisch ■ unabhängig ■ anzeigenfrei ■ international

ISH 42 | 2017

Ausgabe Nr. ISH 42/17 | Düsseldorf, 18. Oktober 2017 | 38. Jahrgang | ISSN 1431-3375

Auszug aus ISH 42/17

Verbraucherkampagne der SHK-Innung Köln – weitere Details

In ISH 41/17 präsentierten wir Ihnen als erste eine komplett neue Aktion, die es aus Reihen des SHK-Gewerks bislang so noch nicht gegeben hat. Gemeint ist die Verbraucherkampagne der **Kölner Innung**. Mittlerweile fand die Kick-off-Veranstaltung statt und Ihr 'mi'-Chefredakteur nutzte die Gelegenheit, sich über die Kampagne weiter zu informieren.

Die ganze Aktion ist auf Jahre angelegt. Zunächst wird es in Köln eine Buswerbung geben, die einen Monat durchgeführt wird. Zudem gibt es 60 Plakate im Stadtgebiet, die jeweils für eine Dekade (zehn Tage) angemietet sind. Ihr 'mi'-Chefredakteur fand ein Großflächenplakat zwischen dem Sitz der Innung und einem großen **Bauhaus**-Baumarkt (siehe Abbildung). Auf den verschiedenen Plakaten wird auf die Kampagnenseite www.fachbetrieb-shk.de hingewiesen, die so konzipiert ist, dass NRW-Städtenamen automatisch erkannt werden und Verbraucher über Postleitzahlensuche regional ansässige Innungsfachbetriebe ausfindig machen können. Verfeinert werden kann das Suchergebnis mit Schlagworten wie etwa 'Bad', 'Erneuerbare Energien' oder 'Fachbetrieb Heizöl'. Auch die '10 guten Gründe', die für Endkunden veranschaulichen, warum sie besser im Fachhandwerk als im Baumarkt oder im Internet kaufen, sind dort zu finden. Das Ziel für die Innung Köln beschreibt deren Geschäftsführer **Jörg Wermes**:

Aktionsplakat zentral zwischen Innung Köln und Bauhaus | © markt intern

„Vorrangig haben wir uns Verkehrsknotenpunkte und Zufahrtsstraßen zu hiesigen Baumärkten für die Plakatierung im gesamten Stadtgebiet ausgesucht. Wir begrüßen es durchaus, dass sich die Verbraucher im Internet, in Fachzeitschriften und in speziellen Ausstellungen vorinformieren und inspirieren lassen. Wenn es dann aber an die konkrete Planung, Beschaffung und Installation eines Bades, einer Heizungs- oder Lüftungsanalge geht, ist das Aufgabe des Fachbetriebs.“

Die *„Verteidigung der Endkundenbeziehung“* nennt dies die Truppe von Obermeister **Herbert Schumacher**. Und wie groß ist nun das Interesse der Innungen? Denn wenn 'nur' Köln die Aktion durchführt, wird es NRW-weit vermutlich nicht bemerkt. **Natascha Daams**, Pressesprecherin des **Fachverbandes SHK NRW**/Düsseldorf, nennt Einzelheiten:

v.l.n.r.: Natascha Daams (Pressesprecherin FV SHK NRW), Jörg Wermes (Gf. Innung SHK Köln), Herbert Schumacher (OM Innung SHK Köln) | © markt intern

„Das Interesse ist groß. Bis zum heutigen Tag haben bereits elf Innungen Plakat- und Verkehrsmittelwerbung fest gebucht und 27 Innungen befinden sich derzeit im Abstimmungsprozess bzw. in der konkreten Mediaplanung. Die beiden Motive der Verbraucherkampagne werden im Herbst/Winter 2017 in vielen Straßen Nordrhein-Westfalens für Aufmerksamkeit sorgen, unter anderem in den Innungsgebieten Aachen-Stadt, Duisburg, Hamm, Märkischer Kreis (Innungen Lüdenscheid und Iserlohn), Region Minden-Lübbecke, Münster, Solingen, Unna und Wuppertal.“

Damit kann man schon etwas anfangen. Dass bisher 'nur' 38 Innungen dabei sind, liegt teilweise an deren Entscheidungsstruktur. Einige Innungen, die gerne mitmachen würden, müssen erst die nächste Mitgliederversammlung abwarten, um eine Entscheidung treffen zu können. Bei anderen, wie zum Beispiel Köln, ging das schneller, da der Entscheidungsweg ein anderer ist. Wir sind gespannt, wie Innungen und Fachverbände, aber auch der **ZVSHK**/Sankt Augustin

das Thema aufnehmen. Der Fachverband aus Düsseldorf hat von Anfang an mit offenen Karten gespielt und zumindest auf Verbandsebene alle 'Kollegen' informiert. Von 'deutlicher Zurückhaltung' bis Begeisterung soll so ziemlich alles dabei gewesen sein. Wir können uns nicht vorstellen, dass der Grund für die Zurückhaltung die Angst vor den Werbebudgets von Baumarktketten und Internethändlern ist. **Denn die verkaufen in der Regel nur die Ware, ohne das Problem des Endverbrauchers tatsächlich zu lösen.** Vielleicht erinnern Sie sich noch an letzte Woche, als wir den Kölner Obermeister Herbert Schumacher mit folgendem Satz zitierten: *„Das Internet baut keine Bäder und der Baumarkt kommt nicht raus, wenn die Heizung streikt.“* Das ist ein Pfund, mit dem das Fachhandwerk in jedem Fall wuchern kann! Dass von Seiten der Kollegen vor Ort das Interesse fehlen könnte, können wir uns nicht vorstellen. Zu eindeutig ist, was im Anschluss **Alfred Jansenberger**, stellvertretender Hauptgeschäftsführer des Fachverbandes SHK NRW, zu den Hintergründen der Aktion erläutert:

„Bereits seit geraumer Zeit fordern SHK-Unternehmer und -Unternehmerinnen bei unseren Zusammenkünften, die ganz erheblichen Kundenvorteile der 'Fachschiene' aufmerksamkeitsstark zu präsentieren und damit dem Wettbewerb auf Augenhöhe entgegenzutreten. Diesem Wunsch kommen wir nun nach: Das SHK-Handwerk hat sich die langfristige Verteidigung der Endkundenbeziehung auf die Fahne geschrieben. Im Schulterschluss mit unseren 59 nordrhein-westfälischen SHK-Innungen fahren wir deshalb erstmals eine Verbraucher-Werbekampagne.“

Mit anderen Worten: Die Gesamttruppe glaubt an die Zukunft ihrer Aktion – das tun wir auch! Oder wollen Sie sich auf Dauer von großen Playern wie **Reuter**, die abertausende von Euro in die Werbung pumpen, die Butter vom Brot nehmen lassen? Immer wieder werden sowohl im Internet als auch bei Baumärkten Markenprodukte zu Preisen versemmelt, dass Ihnen die Ohren wackeln. Allerdings löst das bei Endverbrauchern nicht ein einziges Problem! Diesen Umstand klärt die Kampagne bemerkenswert kurz und knapp und verbraucherverständlich auf! Natürlich ist das Ganze nicht für 'lau' zu haben. Gemessen am finanziellen Einsatz im unteren fünfstelligen Bereich pro Innung, versprechen wir uns aber einen Effekt, der für die Betriebe in den teilnehmenden Städten erheblich sein dürfte. Hinzu kommt ein eben solcher Imagegewinn. Worauf warten Sie noch?

Impressum

markt intern Installation Sanitär/Heizung – Redaktion markt intern Verlag GmbH | Herausgeber: Olaf Weber | Leitender Redaktionsdirektor: Rechtsanwalt Lorenz Huck

markt intern Verlag GmbH, Grafenberger Allee 30, 40237 Düsseldorf, Telefon 0211 6698-0, Telefax 0211 6698-222, www.markt-intern.de | Geschäftsführer: Bwt. (VWA) André Bayer, Hans Bayer, Olaf Weber | Prokuristin: Sandra Kinder, M.A. | Justiziar: Rechtsanwalt Dr. Gregor Kuntze-Kaufhold | HRB 11693 | Sitz: Düsseldorf | Druck: Theodor Gruda GmbH, Breite Straße 20, 40670 Meerbusch | Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung des Verlages | Anzeigen, bezahlte Beilagen sowie Provisionen werden zur Wahrung der Unabhängigkeit nicht angenommen

markt intern Europas größte Brancheninformationsbrief-Verlagsgruppe kämpft mit allen ihren Redaktionen für den langfristigen Erhalt und die Stärkung des deutschen Mittelstandes. – Im **markt intern** Verlag erscheinen zumeist wöchentlich:

Steuern & Mittelstand:
- arbeitgeber intern
- GmbH intern
- Ihr Steuerberater
- immobilien intern
- Mittelstand
- steuerberater intern
- steuertip
- umsatzsteuer intern

Gesundheit & Freizeit:
- Apotheke/Pharmazie
- Augenoptik/Optometrie
- Hörgeräteakustik
- Parfümerie/Kosmetik
- Schuh-Fachhandel
- Spielwaren/Modellbau/Kreativ
- Sport-Fachhandel

Technik & Lifestyle:
- Automarkt & Tankstelle
- Büro-Fachhandel
- Consumer Electronics
- Elektro-Fachhandel
- Foto-Fachhandel & -Studio
- Uhren & Schmuck

Bauen & Wohnen:
- Eisenwaren/Werkzeuge/Garten
- Elektro-Installation
- Installation Sanitär/Heizung
- Möbel-Fachhandel

International:
- EXCLUSIV (Schweiz)

Im **kapital-markt intern** Verlag erscheinen wöchentlich:
- Bank intern
- finanztip
- kapital-markt intern
- versicherungstip