



# Reflex

11.2017 - Für die Branche.  
Engagiert. Unverblümt. Subjektiv.

Dem Abwasser auf der Spur:

# Kanal voll?



**volatiles** –  
die Chamäleons  
der Fliesenwelt.



**Unternehmens-  
kultur** – was gehört  
dazu und wie  
verbessert man sie?



**Nachruf auf eine  
geschätzte Kollegin:**  
Elke Krüger.



**Die neue BF-App** –  
besser navigieren  
und bestellen.



# S.4

REPORTAGE

## Kanal voll? Dem Abwasser auf der Spur.

**volatiles –**  
die Chamäleons  
der Fliesenwelt.

# S.3

**Unternehmens-  
kultur –** was gehört  
dazu und wie  
verbessert man sie?

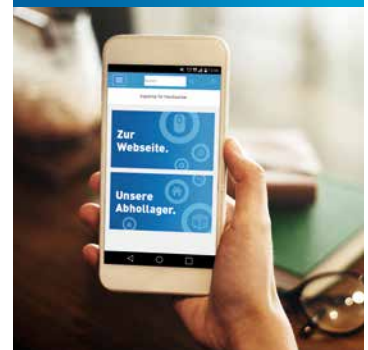
# S.6

**Nachruf auf eine  
geschätzte Kollegin:**  
Elke Krüger.

# S.8

**Die neue BF-App –**  
besser navigieren  
und bestellen.

# S.8



### Branchengeflüster

Damit Sie mitreden können 3

### Angebote

Elegante Raumwunder von concept 9

### Produkttempfhlungen

Bei BF leuchtet's und wärmt es ... 10

### Gewinnspiel

Rebus 11

### Veranstaltungskalender

Wann, was, wer und wo? 11

#### IMPRESSUM

**Herausgeber:** Bergmann & Franz Nachf. GmbH & Co. KG  
Lützowstraße 74, 10785 Berlin (Tiergarten)  
Postfach 30 13 20, 10721 Berlin

**Ansprechpartner:** Gesa Doerfer  
Telefon (030) 26 08-10 24, g.doerfer@bfgruppe.de

**Realisation:** Team Bose GmbH, www.teambose.de

**Redaktionsschluss:** 30.10.2017

**Papier:** Galaxi Keramik

© Bergmann & Franz Nachf. GmbH & Co. KG  
Druckfehler, Irrtümer und alle Rechte vorbehalten.  
Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche  
Genehmigung veröffentlicht oder verbreitet werden.

## Wir sind die Branche.

Um unserer Branche ein Gesicht zu geben, stellen wir Firmen vor, die sie ausmachen und mitgestalten. Welche Namen, Werdegänge und Geschichten stecken dahinter, wenn von »dem Markt« die Rede ist? Niemand weiß das besser als die Firmeninhaber selbst, die wir hier zu Wort kommen lassen.

Heute: Florian Nübling, volatiles lighting

### Der gelebte Traum.

Die 2015 gegründete volatiles lighting GmbH ist ein junges Lichttechnologie-Unternehmen aus Berlin, das Glasmosaik herstellt, die per LED-Technik ihre Farbe ändern können. Das innovative Produkt ist seit kurzem bei BF gelistet, mehr dazu erfahren Sie auf Seite 10 bei unseren Produktempfehlungen.

»Die Entwicklung des Produkts war ein langer, schmerzhafter Prozess«, erzählt Florian Nübling, Gründer und Geschäftsführer des Start-ups. Doch das sei normal bei einem ganz neuen Produkt. Die visionäre Idee, den traditionellen Baustoff Glasmosaik mit LED-Technik zu verbinden, hatte sein Ex-Partner, ein Techniker. Florian Nübling dagegen wusste, wie man ein Geschäftsmodell entwickelt und Investoren von der Zukunftsfähigkeit eines Konzeptes überzeugt.

Schon als Jugendlicher setzte er sich gern mit wirtschaftlichen Themen auseinander, obwohl ihm das keineswegs in die Wiege gelegt worden war. Er wuchs in einem Künstlerhaushalt in Berlin und Rom auf, hat selbst eine musikalische Ader und spielt Geige. »Aber Aktien- und Rohstoffkurse fand ich spannender«, erklärt er lachend. Während seine Mitschüler taten, was Gymnasiasten gemeinhin tun, betrieb er Fundraising für eine Theater-Company.

Folgerichtig studierte er nach dem Abi Betriebswirtschaft in Mailand und Stanford. Anschließend arbeitete er sieben Jahre als Investmentbanker in London und Frankfurt am Main.

»Dies war ein sehr spannende Zeit«, erinnert er sich. »Nach der Bankenkrise hatte der Beruf nicht gerade das beste Image. Doch ich hatte die Chance, schon als junger Mensch Kontakte in die Führungsetagen großer Unternehmen zu knüpfen.« Unter anderem begleitete er das Unternehmen Osram beim Börsengang, dessen Tochterunternehmen der volatiles lighting GmbH heute als Fertigungspartner zur Seite steht.

Florian Nübling brauchte nach den Jahren als Investmentbanker erst mal eine Auszeit und reiste drei Monate um die Welt. Danach machte er seinen Master of Business, kurz MBA, in St. Gallen (HSG) und Tokio: »Das fühlte sich wie Urlaub an nach der harten Schule der Investmentbranche«, scherzt er.

Wenig später war er bereit, etwas Eigenes auf die Beine zu stellen. »Ich fand Hardware schon immer spannender als Software und wollte von Anfang ein physisches Produkt herstellen.« Zwei Jahre dauerte es, bis er und sein damaliger Partner im Team mit Entwicklern die Idee reif für die Serienproduktion

gemacht hatten. »Niemand hat nach diesem Produkt gefragt. Wir haben es gemacht, weil wir es wollten, weil wir es toll fanden. Unsere Firma ist ein gelebter Traum«, sagt er.



Mit dieser positiven Energie und seinem Glauben an das Produkt motiviert er auch seine neun Mitarbeiter, die meisten von ihnen Entwickler. Alle sind hochqualifiziert, schließlich ist jedes Lichtmodul ein kleiner Computer. Und wie in allen Start-ups wird viel gearbeitet. »Wer das nicht will, soll in einen Großkonzern gehen«, sagt Florian Nübling, der seine Führungskompetenzen learning by doing entwickelt hat und sich mit Sportarten wie Joggen oder Fahrradfahren gegen den stressigen Alltag wappnet.

## Was Sie wissen sollten, um mitreden zu können.



### BRANCHENGEFLÜSTER

**Investitionen für alle.** Wolfgang Schäuble ist jetzt Bundestagspräsident und man fragt sich, war's das jetzt mit der schwarzen Null? Wir leben schließlich in einer Zeit der Niedrigzinspolitik und der Investitionsbedarf ist groß: Infrastruktur, Bildung, Digitalisierung, die Liste ließe sich fortführen. Straßen und Brücken zerbröckeln, das Streckennetz der Bahn schrumpft kontinuierlich und das inzwischen zur Lebensform erhobene Pendlertum schadet der Produktivität,

weil alle ständig im Stau stehen. Außerdem scheint die Bundesregierung zu glauben, dass wir auf Öl sitzen. Tun wir nicht. Unsere wichtigste Ressource sind gut ausgebildete Fachkräfte, auch und vor allem im Handwerk. Reformen im Bildungswesen sind daher unerlässlich. Beim wichtigsten Wirtschaftstrend, der Digitalisierung, droht Deutschland sowieso abgehängt zu werden. Wie sollen Betriebe auch dran bleiben, wenn der Breitbandausbau nicht

vorankommt? Um unseren volkswirtschaftlichen Vorsprung zu halten, müssen wir investieren. Warum also damit warten, bis das Geld wieder teurer wird? Investitionen kämen allen zugute, auch Arbeitnehmern, kleinen Betrieben und Mittelständlern. Eigentlich weiß sowieso niemand, was das mit der schwarzen Null soll – der Haushalt eines der reichsten Länder der Welt ist ja nicht die Haushaltskasse einer schwäbischen Hausfrau. **Also, los geht's.**

# Wir gucken in die Röhre.

## Die Berliner Kanalisation und ihre Herausforderungen.

**Vor einigen Wochen wurde bekannt, dass ein 250 m langer und 130 Tonnen schwerer Klumpen aus Windeln, Wischlappen und hartem Kochfett die Londoner Kanalisation verstopft. Wir haben uns gefragt, wie es wohl in den hiesigen Abwasserkanälen aussieht und was die Berliner alles durch die Klos spülen, die wir tagtäglich verkaufen. Also führten wir ein erhellen-des Gespräch mit den Berliner Wasserbetrieben über die »dunkle Seite« des Wassers.**

Unglaubliche 9.710 Kilometer Abwasserkanäle durchziehen den Berliner Boden, das entspricht einer Strecke von Berlin bis Peking. Trotzdem sah es in diesem Sommer bei Starkregen einige Male so aus, als wäre die Kanalisation mit den Wassermassen überfordert. Möglicherweise auch verstopft? Nein, nein, versichert man uns bei den Berliner Wasserbetrieben, alles völlig normal bzw. systemimmanent. Denn der Kern der Berliner Kanalisation wurde bereits in der 2. Hälfte des 19. Jahrhunderts angelegt. Der älteste Kanal stammt aus dem Jahre 1862. Als man vor 100 Jahren erkannte, dass die Kanäle bei starken

Regenfällen überlaufen und die Abwässer die nächstliegenden Gewässer verunreinigen, war es zu spät. Um die Kanalisation auszutauschen, müsste man die gesamte Stadt für Jahre evakuieren. Also heißt es, intelligent mit dem Vorhandenen zu leben und sich mit neuen Lösungen gegen künftige Starkregen zu wappnen.

### Das Misch- und das Trennsystem.

Berlin hat zwei verschiedene Kanalsysteme. Im Mischsystem, das innerhalb des S-Bahn-Ringes liegt, werden Schmutz- und Regenwasser gemeinsam durch die Kanäle abgeleitet. Diese platzsparende Variante war ein Muss in der Innenstadt, weil sich die Kanäle hier den Untergrund mit U-Bahn-Tunneln und anderen Leitungen teilen. Außerhalb des S-Bahn-Ringes gibt es getrennte Kanäle für Schmutzwasser und Regenwasser. Die meisten haben einen Durchmesser von 20 bis 50 cm. Bei den Regenüberlaufkanälen – die hinter Überlaufschwelen liegen und die normale Kanalisation mit Gewässern verbinden – kann der Durchmesser schon mal mehrere Meter betragen.

Die Menge des Schmutzwassers ist mehr oder weniger konstant und von der Bevölkerungsdichte und Struktur in den einzelnen Stadtteilen abhängig. Es gibt Morgen- und Abendspitzen, tagsüber stabile Mengen und am Wochenende kaum Aufkommen von industriellem Schmutzwasser. Die große Unbekannte in der Mischwassergleichung ist der Regen. Bleibt er aus, sind die Kanäle ziemlich leer, das Abwasser fließt zu langsam und es kommt zu Fäulnisgestank. Verantwortlich sind chemische Prozesse, bei denen biogene Schwefelsäure ( $H_2SO_4$ ) entsteht, die auch maßgeblich für die Korrosion in Abwasser-netzen verantwortlich ist und sogar Beton »knackt«. Treten derartige Geruchsbelästigungen auf, ergreifen die Berliner Wasserbetriebe lokale Gegenmaßnahmen – von der Spülung des Kanals über den Einsatz geruchsreduzierender Metallsalze und Eisenschlämme bis zum Umbau.

Die andere Seite der Medaille sind starke Regenfälle, bei denen die Mischwasserkanäle überlaufen können, weil das Kanalsystem sowie Pumpen und Klärwerke ein Limit haben. An diesem ist auch nicht zu rütteln, weil die Hauptarbeit im Klärwerk zu 95 Prozent von Mikroorganismen, also Bakterien und Amöben etc., erledigt wird. Sie haben Appetit auf alle Dinge im Wasser, die wir eklig finden, und verstoffwechseln diese, brauchen dafür aber ihre Zeit.

### Kanalisation »fit« für Sturzregen machen.

In den Mischwasserkanälen gibt es Pegel, die auf Höhe der doppelten Trockenwetterkapazität liegen. Werden diese bei starken Regenfällen erreicht, kann ein Teil des verdünnten Abwassers an ca. 180 Stellen in Regenüberlaufkanäle oder in naheliegende Gewässer wie die Spree oder die Panke fließen. Letztere reagieren sensibel auf diese »Nährstoffinjektionen«, ganz gleich ob Blütenstaub oder Fäkalien mitgeführt werden. Der Sauerstoffgehalt im Wasser



Was alles so im Kanal landet: Fundstücke aus dem Klärwerk Ruhleben.

sinkt, die Gewässer kippen um und die Fische schnappen nach Luft. Die Wasserbetriebe haben deshalb mit dem Land Berlin ein Stauraumprogramm mit unterirdischen Parkplätzen für Regenwasser entwickelt. Derzeit wird z. B. ein Stauraumkanal mit einem Fassungsvermögen von 7.400 m<sup>3</sup> unterhalb des Mauerparks angelegt. Da die Besiedlungsdichte in Berlin zunimmt, sind große Abwasserparkplätze auf der grünen Wiese geplant. Eines soll beispielsweise in der Nähe des Flughafens Schönefeld entstehen und 50.000 m<sup>3</sup> Wasser aus der Innenstadt fassen können. Insgesamt sind fast 400.000 m<sup>3</sup> Stauraum geplant. Das erste Regenauffangbecken wurde übrigens vor 60 Jahren an der Bellermanstraße in Wedding angelegt. Und auch unter dem Lützowplatz gibt es eins, das gerade saniert wird.



Ein »Abwasserzopf« wie dieser verstopft Pumpen und macht auch im Klärwerksrechen Probleme.

### Aufs Klo gehört nur der Po!

Im Klärwerk Ruhleben steht eine Vitrine mit Dingen, die aus dem Abwasser gefischt wurden. Die absurde Sammlung zeigt Gebisse, Portemonnaies, Ausweise, Schildkröten, Flaschen, Kinderspielzeug, Schlüsselbunde, Rasierer, Sonnenbrillen und Zahnbürsten u. a. m. Sogar ein Vorschlaghammer findet sich darunter, der offenbar von Arbeitern in der Kanalisation vergessen wurde. »Die Berliner spülen alles runter, was durch die Schüssel passt«, konstatiert unser Gesprächspartner von den Berliner Wasserbetrieben. Die Objekte landen im Saugraum des Pumpwerkes, wo sie von der Pumpe mit angesaugt oder zerhackt werden. Was liegen bleibt, wird bei der nächsten Reinigung herausgeholt. Die erste Station im Klärwerk ist das Re-

chenhaus. Hier findet eine mechanische Reinigung statt. Die Gegenstände gelangen auf Förderbändern in Container und werden anschließend entsorgt. Objekte, die nicht »mit dem Strom schwimmen« und im Kanal zurückbleiben, werden irgendwann mit Hochdruck zur nächsten Schachttöpfung geblasen.

Besonders gern entsorgen die Menschen Toilettenartikel wie Q-Tipps und Tampons, Windeln, Kondome und Einwegtücher oder Abwaschlappen aus Vlies durch die Keramik. Da Vliestücher sich nicht zersetzen, verdichten sie sich vor den 160 Pumpwerken zu riesigen Zöpfen und blockieren die Pumpen. Dann müssen Jungs in Blaumännern los und die Zöpfe aus den Rohren zotteln. Da der Trend zu Einwegtextilien zunimmt, suchen die Wasserbetriebe nach Lösungen. So sind sie beispielsweise mit dem Verband europäischer Vliesstoffhersteller im Gespräch und konnten bereits Hinweise auf den Verpackungen zur »artgerechten« Entsorgung im Hausmüll durchsetzen. Am liebsten wäre es ihnen allerdings, wenn sich die Textilien zersetzen würden. Außerdem forschen sie zu neuen Techniken für die Pumpwerke und klären die Bevölkerung auf.

### Von Fettschlangen und anderen Tieren in der Kanalisation.

Ein monströser Fettklumpen wie in London sei in der Berliner Kanalisation undenkbar, versichert unser Gesprächspartner. Zwar gibt es auch hierzulande keinen Zwang zu Fettabscheidern, aber Fett stinkt, wird hart und wächst langsam. Werden bei den Wasserbetrieben »Stinkeorte« gemeldet, reagieren sie sofort. Das war in London offenbar nicht der Fall. Neuralgische Punkte sind zum Beispiel Gegenden mit viel Gastronomie. Kommt dann noch ein Wochenmarkt hinzu, wie am Winterfeldmarkt, könnten sich theoretisch schon mal Fettschlangen aus Fett und anderen Abfällen bilden. Deshalb spülen die Wasserwerke die Kanäle hier alle 14 Tage mit Hochdruck bis zu 115 bar.

Zumindest in den Regenwasserkanälen finden sich hin und wieder auch possierlichere Tiere als Fettschlangen. Sie werden regelmäßig von Kamera-Robotern inspiert, die pro Jahr 700 km zurücklegen und

Schäden sowie das Leben im Untergrund dokumentieren. Es gibt viel zu entdecken – vor allem die berühmt-berüchtigten Kanalaratten, die entgegen landläufiger Meinung zwar nicht in den Kanälen wohnen, diese aber gern als Wegesystem nutzen, weil sie dort nicht von Feinden belästigt werden. Ab und zu verirren sich aber auch Entenfamilien oder vorwitzige Dackel in die Rohre.

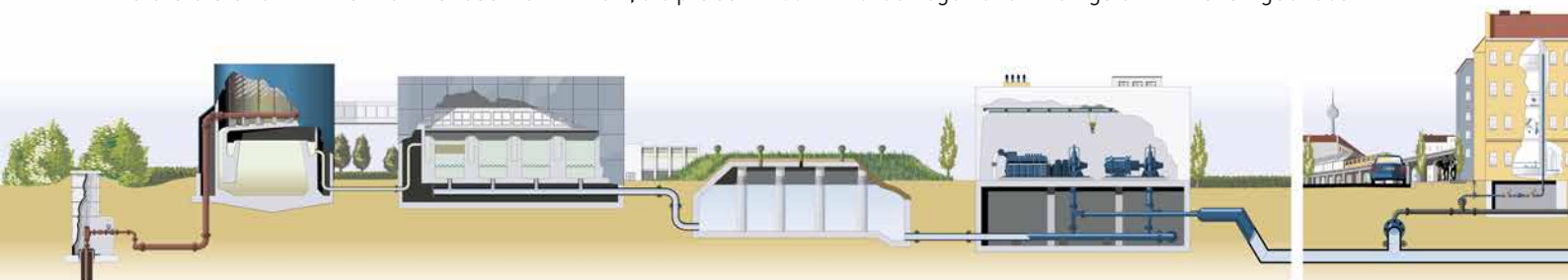


Seltene Besucher: Diese Entenfamilie haben die Kanalarbeiter natürlich gerettet.

### Ab durch die Röhre.

Nach dem Mauerbau flüchteten Hunderte Berliner aus dem Ostteil der Stadt durch die Kanalisation in den Westen. Infrage kamen dafür nur die wenigen großen Kanäle in Mitte, Kreuzberg und Wedding. Da sich diese Fluchtmöglichkeit bald herumsprach, installierte die DDR ziemlich schnell verschiedene Arten von Kanalsperrgittern und machte der Fluchtwelle so ein Ende. Nach der Wende wurden die Kanalgitter wieder entfernt. Nur eines an der Ecke Invalidenstraße/Scharnhorststraße blieb als Zeitzeichen erhalten und wird manchmal bei Besichtigungen gezeigt.

Fluchtpläne ganz anderer Art entwickelte Anfang der 90er Jahre der Kaufhauserpresser Arno Funke alias Dagobert. Auf einem Parkplatz im Stadtteil Britz deponierte er eine Streukiste über einem Gully, in der das Lösegeld abgelegt werden sollte. Die Kiste hatte ein Loch und den schweren Gully-Deckel hatte er vorher ausgetauscht. Zwar enthielt die Tüte kein Lösegeld, sondern Papierschnipsel und einen Peilsender, doch der Erpresser entkam durch die Kanalisation. Seine Geschichte ist allerdings ein Einzelfall geblieben.



Schnitt durchs Wasserwerk: Vom Grundwasserbrunnen bis zum Wasserhahn.

Fotos/Grafiken: Berliner Wasserbetriebe

# Geld oder Wertschätzung?



## Die Bedeutung der Unternehmenskultur in Handwerksbetrieben.

**Das Handwerk boomt. Die meisten der Berliner Handwerksbetriebe haben volle Auftragsbücher, können die große Nachfrage aber personell gar nicht bewältigen. Qualifizierte Fachkräfte sind ebenso schwer zu finden wie Azubis. Umso wichtiger ist es, den bestehenden Mitarbeiterstamm an den Betrieb zu binden. Damit dies gelingt, sollten sich Führungskräfte fragen, was ihre Mitarbeiter eigentlich wollen, und ihre Unternehmenskultur entsprechend anpassen.**

Daniel M. ist eigentlich eine treue Seele. Trotzdem wechselte er mehrfach den Betrieb. Seine Ausbildung absolvierte er in einem großen Unternehmen. Doch die Anonymität dort behagte ihm nicht und er suchte sich für seinen Berufseinstieg ein kleines Familienunternehmen. Nach einigen Jahren war klar, dass sich sein Lohn nicht proportional zu seinen Leistungen entwickeln würde. Er wechselte erneut, wieder in einen Familienbetrieb. Das Geld stimmte, Daniel gab sein Bestes und entwickelte sogar Ideen zur Verbesserung von Arbeitsabläufen. Doch der Chef, der selber jahrelang »draußen« mitgearbeitet hatte, war es nicht gewohnt, dass man ihm »reinquatschte«. Auch Lob kam ihm schwer über die Lippen. Schließlich taten die Mitarbeiter ja nur, wofür sie bezahlt wurden. Daniel war frustriert. Doch dann übergab der Senior an seinen Sohn, einen studierten Betriebswirt. Und peu à peu veränderte sich die Unternehmenskultur. Regelmäßig fanden Mitarbeitergesprächen statt, Daniel bekam Feedback und wurde gehört. Das Gefühl, geschätzt zu werden, wuchs. Und Daniel blieb.

### Was Mitarbeiter wünschen.

Der Fachkräftemangel rückt die Arbeitnehmerzufriedenheit zunehmend in den Vordergrund. Umfragen, z. B. unter den Nutzern der Online-Stellenbörse Jobs.de ergaben, dass für 48 Prozent der Beschäftigten ein gutes Arbeitsklima und Wertschätzung die wichtigsten Kriterien im Job sind. Nur knapp ein Viertel der 1.062 Befragten wünschte sich dagegen ein attraktives Gehalt und gute Aufstiegschancen. Immerhin 41 Prozent gaben an, zwar zufrieden, aber trotzdem wechselbereit zu sein. Zu ähnlichen Ergebnissen kam die Studie »Recruiting Insights – Kandidaten im Fokus« der Online-Jobbörse Stepstone, für die 20.000 Fach- und Führungskräfte befragt wurden. Neben einer guten, kollegialen Arbeitsatmosphäre legen acht von zehn Arbeitnehmern Wert darauf, mit ihren Chefs gut klar zu kommen. 83 Prozent wünschten sich, Lob und Anerkennung für ihre Arbeit zu bekommen.

Die Ausrichtung auf den Arbeitnehmer ist aber nur ein Bereich der Unternehmenskultur. Denn »Erfolg macht sexy.« Leistungsfähige, kundenorientierte Betriebe sind attraktiv, und zwar für Kunden und für Arbeitnehmer. Denn auf Dauer kann es Mitarbeitern nur gut gehen, wenn es auch dem Betrieb gut geht.

### Wie definiert man Unternehmenskultur?

Die Unternehmenskultur ist ein Geflecht aus Werten, Grundhaltungen, Normen und Traditionen, die einen Rahmen für das gemeinsame Denken und Handeln in einem

Betrieb bilden. Im Mittelpunkt stehen die individuellen Interessen der Mitarbeiter, flankiert durch eine ausgeprägte Kunden-, Produkt- und Qualitätsorientierung. Eine gute Unternehmenskultur muss sich in allen Prozessen widerspiegeln und von Führungskräften und Mitarbeitern gleichermaßen gelebt werden.

### Die Grundlagen einer positiven Unternehmenskultur.

Um die Unternehmenskultur neu gestalten zu können, muss der Betrieb eine gute Gesprächskultur pflegen bzw. einführen. Dazu gehört ein respektvoller und professioneller Umgang untereinander. Lob, Kritik und Probleme müssen offen angesprochen werden können, ohne dass Mitarbeiter sich vor den Folgen fürchten müssen. Für Führungskräfte gilt: aktiv zuhören und auch das persönliche Gespräch mit den Mitarbeitern suchen. Da sie eine Vorbildfunktion haben, sollten sie immer mit gutem Beispiel vorangehen und sich nicht scheuen, auch unangenehme Themen anzusprechen.

### Handlungsempfehlungen für eine bessere Unternehmenskultur.

#### 1. Führungsstil & Entscheidungsprozesse

Wer Mitarbeiter stärker in das Betriebsgeschehen einbindet, fördert ihre Motivation und ihre Identifikation mit dem Betrieb. Dazu gehört auch die gemeinsame Abstimmung über Unternehmensziele und Entscheidungen. Nutzen Sie das Potenzial Ihrer Mitarbeiter und holen Sie in regelmäßigen Besprechungen Meinungen und Feedback von ihnen ein und regen Sie Diskussionen zu aktuellen Themen an. Außern Sie Vertrauen in die Kompetenz Ihrer Mitarbeiter, indem Sie auch mal Verantwortung abgeben.

#### 2. Ergebnis- und Karriereorientierung

Nutzen Sie die Mitarbeitergespräche, um Ihre Mitarbeiter über die Unternehmensziele zu informieren und machen Sie klar, welche Leistungserwartungen Sie an den Einzelnen haben. Erarbeiten Sie persönliche Arbeitsziele mit ihnen und achten Sie darauf, dass diese SMART sind. SMART heißt: spezifisch, messbar, akzeptiert, realistisch und terminiert. Im Folgejahr sollte die Erreichung der Ziele überprüft und ein umfassendes Feedback über Leistung und Verhalten der Mitarbeiter gegeben werden. Darauf aufbauend kann über Lohn und Karriereschritte gesprochen werden.





SICHERHEIT



ATMOSPHERE



ENTWICKLUNG



ANERKENNUNG



GEHALT



FORTBILDUNG

### 3. Mitarbeiterorientierung

Fördern Sie Ihre Mitarbeiter gezielt durch Fort- und Weiterbildungen. Dafür kommen sowohl fachliche Schulungen als auch Seminare im Bereich Soft-Skills in Frage, in denen Ihre Mitarbeiter z. B. Teamfähigkeit, Kommunikationsverhalten oder Stressbewältigung trainieren können. Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter, neu erworbenes Wissen in den Arbeitsalltag einzubringen und seien Sie offen für neue Ideen. Kümmern Sie sich außerdem angemessen um die Arbeitssicherheit in Ihrem Betrieb und fördern Sie gesundheitserhaltende Maßnahmen.

### 4. Entlohnungsgerechtigkeit

Die Entlohnung der Mitarbeiter sollte transparent, nachvollziehbar und gerecht sein und den Leistungen des Einzelnen entsprechen. Sprechen Sie offen über dieses Thema.

### 5. Problemlöseverhalten

Damit in Ihrem Betrieb konstruktiv mit Problemen umgegangen wird, sind Sie als Vorbild gefragt. Machen Sie deutlich, dass Probleme zum Berufsalltag gehören und in der Regel gelöst werden können. Wichtig ist das Bewusstsein, dass Herausforderungen sich am besten gemeinsam meistern lassen. Dies gelingt umso besser, wenn Sie Ihr Vertrauen in die Belegschaft kommunizieren. Oft genügt schon ein nettes Wort zur rechten Zeit, um das Selbstbewusstsein der Mitarbeiter zu stärken.

### 6. Arbeitsklima

Pflegen Sie ein möglichst offenes Verhältnis zu Ihren Mitarbeitern und suchen Sie das persönliche Gespräch, auch auf informeller Ebene. Erkundigen Sie sich z. B. nach ihrem Befinden oder sprechen Sie ein Lob aus. Gemeinsame Aktivitäten tragen zu einem angenehmen Betriebsklima bei. Das heißt nicht, dass Sie ständig Betriebsausflüge planen müssen. Auch ein gemeinsames monatliches Frühstück fördert den Erfahrungs- und Interessenaustausch. Um neue Mitarbeiter schnell ins Team einzubinden, ist die Benennung eines Mentors hilfreich. Gibt es unter den Mitarbeitern Zwistigkeiten, sprechen Sie diese offen und zeitnah an. Droht ein Konflikt zu eskalieren, kann ein unparteiischer Mediator hilfreich sein.



### 7. Wettbewerbsorientierung

Um sich bewusst von Ihren Konkurrenten absetzen zu können, empfiehlt es sich, Wettbewerber zu beobachten und ihre Stärken und Schwächen zu analysieren.

Dies können Sie in internen Gesprächsrunden auch gemeinsam mit Mitarbeitern tun. Machen Sie deutlich, dass Sie besser als die Konkurrenz sein wollen, und ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter, mit kreativen Ideen zum Erfolg des Betriebes beizutragen.

### 8. Kundenorientierung

Schwören Sie Ihre Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt darauf ein, die Wünsche und Anregungen von Kunden ernst zu nehmen. Feedback von Auftraggebern ist wichtig und trägt dazu bei, Ihr Angebot zu optimieren und an Kundenbedürfnisse anzupassen. Sollten Sie auf Anregungen von Kunden Veränderungen durchführen, informieren Sie diese darüber. Stellen Sie einen professionellen Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sicher, indem Sie zeitnah, sachlich und höflich darauf reagieren. Gehen Sie offen mit einmal gemachten Fehlern um und entschuldigen Sie sich für etwaige Unannehmlichkeiten beim Kunden.

### 9. Unternehmensumwelt

Auch Unternehmen tragen gesellschaftliche Verantwortung. Dieser können sie z. B. dadurch gerecht werden, dass sie umweltbewusst agieren oder durch Spenden und Sponsoring Gutes tun. Ein solches Engagement wirkt immer imagefördernd und steigert auch die Arbeitgeberattraktivität.

### 10. Gemeinschaftsgefühl

Gemeinsame Feiern, Feste oder Aktivitäten stärken das Gemeinschaftsgefühl und verbessern die Identifikation Ihrer Mitarbeiter mit dem Betrieb. Auch eine einheitliche Arbeitskleidung mit Firmenlogo stärkt das Firmenrückgrat und wirkt außerdem professionell beim Kunden.

# Wir trauern um Elke Krüger.

## Ein Nachruf.

**Plötzlich und unerwartet verstarb am 21. Oktober 2017 unsere langjährige Mitarbeiterin Elke Krüger aus dem Key Account Management. Wir sind tief betroffen und trauern um eine engagierte, liebenswerte und äußerst geschätzte Kollegin.**

Elke Krüger begann ihre Zeit bei Bergmann & Franz im Oktober 2007 in der Kalkulations-Abteilung. Auf der Suche nach neuen Herausforderungen bewarb sie sich 2013 als Mitarbeiterin für den Innendienst des Key Account Managements. Dank ihres beruflichen Hintergrundes war sie die ideale Kandidatin, denn als Diplom-Ingenieurin besaß sie großes technisches Fachwissen. Hinzu kamen Erfahrungen im Objektgeschäft, die sie vor ihrer Zeit bei BF als Projektingenieurin gesammelt hatte, sowie weitreichende Kenntnissen in der Kalkulation. Mit ihrer hohen fachlichen Kompetenz war sie eine gesuchte Ansprechpartnerin für Architekten und Planer und eine wichtige Stütze des Key Account Managements.

In der kleinen, nur vier Mitarbeiter umfassenden Key Account-Familie hinterlässt sie eine nur schwer zu schließende Lücke. Fritz Schießl und seine Kolleginnen werden sowohl das Know-how als auch die zugewandte Art ihrer »Abteilungs-Mutter« Elke Krüger schmerzlich vermissen.

Ganz BF verliert mit Frau Krüger eine wertvolle Mitarbeiterin und blickt dankbar auf die gemeinsamen 10 Jahre zurück. In Gedanken sind wir auch bei ihrer Familie, der unsere ganze Anteilnahme gilt.



## Noch flexibler im Alltag. Mit der neuen BF-App.



**Fachhandwerker sind viel unterwegs, und wie das heute so ist: Smartphone oder Tablet reisen mit. So sind Sie flexibel und können »Büroarbeit« zu jeder Zeit und an jedem beliebigen Ort zu erledigen. Im Zuge der Überarbeitung unseres Online-shops haben wir deshalb auch die BF-App verbessert. Mit mehreren neuen Funktionen gewährt sie Zugriff auf unsere wichtigsten digitalen Angebote und ermöglicht Ihnen, wichtige Aufgaben noch schneller und einfacher zu erledigen.**

Die neue BF-App ist kostenlos für iOS und Android verfügbar und macht alle digitalen Services von BF mit einem Klick zugänglich. Bei unserer Überarbeitung stand die Nutzerfreundlichkeit für Smartphones und Tablets im Vordergrund, damit Sie noch komfortabler navigieren und bequemer bestellen können. Sie haben Zugriff auf Preise und Lagerbestände und sind in der Lage, selbstständig die Warenverfügbarkeit zu prüfen. Sollte Ihnen mal ein Produkt auf der Baustelle fehlen, ermittelt die App das nächste Abhollager und leitet Sie per Navigationsfunktion direkt dorthin. Anschließend kann die Ware sofort vorbestellt werden. Noch einfacher wird

es, wenn Sie einen Artikel nachbestellen wollen, den Sie bereits bei sich im Lager oder auf der Baustelle liegen haben. Einfach mit der Handykamera den Barcode scannen und schon werden Ihnen Ware, Verfügbarkeit und Preis angezeigt. Dann den Artikel in den Warenkorb verschieben und fertig ist die Laube.

Das ist aber noch nicht alles. Mithilfe der BF-App können Sie selbst Lieferscheine erzeugen, Ihre Belege überwachen und gültige Angebote und Aufträge einsehen. Außerdem besteht die Möglichkeit, Merkzettel anzulegen und diese mit einem selbst gewählten Namen zu kennzeichnen. Falls Sie häufig die gleichen Produkte kaufen, schlägt die App sie Ihnen automatisch vor. Neu ist auch die Möglichkeit, direkt aus dem Warenkorb die Navigation zu starten. Außerdem haben wir die Einfeldsuche komfortabler gestaltet. Natürlich sind Sie über die App auch mit der Internetseite von BF verlinkt, so dass Sie jederzeit Zugang zu Neuigkeiten aus unserem Haus haben.

Laden Sie am besten noch heute die neue BF-App herunter, damit Sie im Alltag noch flexibler agieren können.





Nur vom 20.11. bis 24.11.2017



## Helpen macht alle glücklich.

Für jede Online-Neubestellung\* ab einem Nettowarenwert von 500 Euro erhalten Sie ein Jahreslos der Aktion Mensch und damit die Chance auf einen Gewinn von 500.000,- Euro.

Telefon (030) 26 08-0 · [www.bfgruppe.de](http://www.bfgruppe.de)

\* Ausgenommen sind Bestellungen aus bestehenden Angeboten.



## Außen elegant, innen wahre Raumwunder.

Die Badmöbel-Sets concept 100 und 200.

Die Badmöbel-Sets bestehen aus einem Unterschrank mit Waschtisch und einem Spiegelschrank. Sie sind in verschiedenen Breiten und unterschiedlichen Oberflächendekoren erhältlich. Moderne LED-Technik sorgt für angenehmes Licht im Bad.

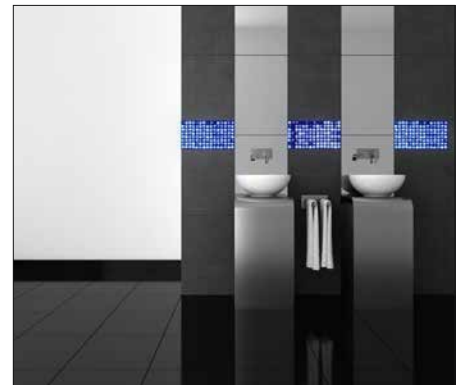
Ebenso wie die Waschtischmaterialien Mineralguss und Keramik mit ihren schmutzabweisenden Oberflächen gewährleisten auch die Thermofronten der Unterschränke ein leichtes Reinigen.



concept

## Es werde Licht im Glasmosaik.

Mit der volatiles lighting GmbH.



Fotos: volatiles lighting

In der Kolumne dieser Ausgabe (Seite 3) stellen wir Ihnen Florian Nübling und sein Start-up volatiles lighting GmbH vor. Was es mit dem Produkt des jungen Unternehmens, das wir seit Oktober gelistet haben, auf sich hat, erfahren Sie hier. Beginnen wir mit dem Namen volatiles. Er bedeutet soviel wie »flüchtige Fliesen« und soll auf die Verbindung von Mosaiksteinen mit der Dynamik, die durch die LED-Projektion entsteht, hinweisen. volatiles sind ultraflache Beleuchtungsmodulare, kompakt wie eine Handfläche und gerade mal so dünn wie ein Streichholzschachtel. Sie verwandeln Glasmosaik in exklusive Flächenlichtsysteme und bleiben selbst unsichtbar. Jedes Lichtmodul besteht aus 64 Mosaiksteinen, von denen jeder mit einem LED-Chip hinterleuchtet wird. Zum Einsatz kommt ausschließlich Premium-Mosaikglas der Firma Trend aus Norditalien. Die Module sind in beliebiger Anzahl und Anordnung kombinierbar und erschaffen so ein individuelles Lichtelebnis für jeden Nutzer. Die Möglichkeiten sind nahezu unbegrenzt, da volatiles Lichtmodule Millionen von Farben darstellen können, auf Wunsch sogar für

jeden Mosaikstein eine andere. Dank der eingebauten Touch-Sensorik ist es möglich, durch sanftes Streichen über die Wand die Lichtfarbe zu ändern oder beliebige Muster auf die Wand zu zeichnen. Gesteuert wird das Ganze mithilfe einer App (für iOS oder Android), die sich per WLAN mit der Fläche verbindet. Auch die Einbindung in Smart Home Systeme ist möglich. In der kostenlosen Smartphone-App sind über 15 voreingestellte Szenen abgespeichert, so dass die Mosaikwände per Knopfdruck in Sekundenschnelle ihr Erscheinungsbild wechseln können.

### Unendliche Möglichkeiten.

Die Einsatzmöglichkeiten für die volatiles Glasmosaikflächen sind beinahe so vielfältig wie das Farbspektrum. Sie eignen sich für die Gestaltung in Bädern, Küchen, Schlaf- oder Wohnzimmern sowie in Geschäftsräumen, der Hotellerie und in der Gastronomie. Als Kundengruppen kommen sowohl Privatanwender als auch Unternehmen wie Hotelketten, Agenturen oder Wellness-Anbieter in Frage. Das modulare Mosaik lässt sich

in beliebiger geometrischer Form, Größe oder Farbe an Wand oder Decke installieren. Denkbar ist neben einer ganzflächigen Gestaltung z. B. der Einsatz als Leuchtbordüre oder Rahmen. Und natürlich haben Kunden und Planer auch bei der Farbe die Wahl: bunt und farbfroh, edel in Creme- und Weißtönen oder sogar transparent – alles ist möglich. Die Installation von volatiles ist denkbar einfach, da es weder externer Steuerungsgeräte oder Spezialgerüste noch aufwendiger Umbaumaßnahmen bedarf. Ein Stromanschluss und ein WLAN-Netz reichen, um die Leuchtflächen mit Strom und Daten zu versorgen. Steuerung und Funktechnologie sind komplett ins Gehäuse integriert. Daher brauchen die Lichtmodule wenig Platz und lassen sich beinahe überall anbringen. Dank neuester LED-Technologie sind sie außerdem äußerst sparsam im Verbrauch und langlebig. Wir zeigen eine erste Anwendung bereits in der Fliesenausstellung in Spandau, eine weitere Anwendung folgt demnächst auch in der Lützowstraße. **Weitere Informationen und Anwendungsbeispiele finden Sie unter [www.volatiles.lighting](http://www.volatiles.lighting), volatiles bei BF.**

## Warm und trocken durch den Winter.

Mit der concept 100 Brennwertkondensatpumpe.



Bei Brennwertnutzung und Kühlung entsteht planmäßig Kondensat, das über die Gebäudeentwässerung abgeleitet werden

muss. Das Abwasseraufkommen ist vergleichsweise gering, fällt dafür aber während des Heiz- bzw. Kühlbetriebes kontinuierlich an. Spezielle Kondensatpumpen befördern diese geringen Abwassermengen in die Kanalisation, so auch die concept 100 Brennwertkondensatpumpe unserer beliebten Handwerkermarke concept. Die vollautomatische Kondensatpumpe wurde von einem namhaften Markenhersteller produziert und kommt mit zwei Jahren Produktgarantie daher. Sie setzt

auf Kreiselpumpentechnik mit innovativem Laufrad und hat einen abnehmbaren Anschlussstutzen mit integriertem Rückschlagventil, um einen Rücklauf des Kondensats zu verhindern. Die Kondensatpumpe wird einbaufertig geliefert, einschließlich eines zwei Meter langen Anschlusskabels mit Netzstecker sowie einer integrierten Wasserwaage zur einfachen Installation. Falls gewünscht, ist eine schallentkoppelte Wand- oder Bodenmontage möglich. Die Förderhöhe beträgt 5 m, die Förderleistung je nach Stutzen 300 l/h bzw. 550 l/h. **Wir haben das gute Stück jetzt neu für Sie am Lager.**

# Erst anstrengen, dann entspannen ...

Rebus lösen und gewinnen.

**So einfach geht's:** Bilden Sie das richtige Lösungswort aus dem unten abgebildeten Bilderrätsel und senden Sie es bis zum 27.11.2017 an die folgende Mail-Adresse: [loesung@bfggruppe.de](mailto:loesung@bfggruppe.de)

Die Gewinnerin des letzten Gewinnspiels ist Kerstin Abendroth-Viol, tätig bei Maik Wilksch Bad & Heizungsbau in Prötzel. Die

richtige Lösung lautete »Blockheizkraftwerk«.

Mit ein wenig Glück können Sie diesmal einen Gutschein im Wert von 50 € für das vabali spa gewinnen. Mehr Informationen erhalten Sie unter [www.vabali.de/online](http://www.vabali.de/online).

**Viel Glück!**



Der Gewinner wird namentlich in der nächsten Ausgabe der Reflex und auf unserer Homepage bekannt gegeben. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.



X 2 3 4 5  
↓ ↓  
B R



X 2 3 4 5  
↓ ↓  
L F



X X 3 4 5 X



1 2 3 4 5  
↓  
E



## VERANSTALTUNGSKALENDER

DATUM	ZEIT	VERANSTALTUNG	THEMA	ORT
06.11.2017	08:00 – 14:00 Uhr	Handwerkerfrühstück Junkers	Der Lieferant stellt Neuheiten vor und beantwortet Ihre Fragen	Abhollager Neuenhagen Rosa-Luxemburg-Damm 1, 15366 Neuenhagen
07.11.2017	08:00 – 17:00 Uhr	BF.Akademie, Produktschulung*; Dipl.-Ing. Gerhard Lorbeer, Geberit	Brandschutz	SHK-Ausbildungszentrum Grüntaler Straße 62, 13359 Berlin (Mitte)
14.11.2017	07:00 – 12:00 Uhr	Handwerkerfrühstück Vaillant	Der Lieferant stellt Neuheiten vor und beantwortet Ihre Fragen.	Abhollager Königs Wusterhausen An der Eisenbahn 25, 15711 Königs Wusterhausen
16.11.2017	14:00 – 18:00 Uhr	BF.Akademie, Produktschulung*; Dirk Schütze, Kemper	Trinkwasserhygiene sicherstellen	Bergmann & Franz, Schulungs- und Tagungcenter Lützowstraße 74, 10785 Berlin
21.11.2017	09:00 – 13:00 Uhr	BF.Akademie, Erfolgseminar*; Romy Skole	Reklamations- und Beschwerdemanagement	Stroom Berlin (ehem. BEZ) Bessemerstraße 23–39, 12103 Berlin (Tempelhof)

\* kostenpflichtige Anmeldung über das Anmeldeformular der BF.Akademie oder online unter [www.bfggruppe.de/profikunden/bf-akademie](http://www.bfggruppe.de/profikunden/bf-akademie)

# SANITÄR

CATALANO INNOVATIV

CONCEPT **INSTALLATION** DECOTEC

KOMPETENT **NUR ECHTE MARKEN** FREUNDLICH

GKI **FLIESEN** CERABELLA MITTELSTAND

PARTNERSCHAFTLICH

CRISTINA **HEIZUNG** KOHLER

ZUVERLÄSSIG SEIT 1874



[www.bfggruppe.de](http://www.bfggruppe.de)