



# Reflex

12.2017/01.2018 · Für die Branche.  
Engagiert. Unverblümt. Subjektiv.



## Respekt!

Dann klappt's auch  
mit schwierigen Kollegen.



**Neues  
Bauvertragsrecht** –  
was SHK-Handwerker  
beachten müssen.



**BF aktiv gegen  
Fachkräftemangel:**  
Azubis gesucht!



**Gestatten:  
Knut Weineck** –  
alter Hase und neuer  
Vertriebsleiter.



**Das Ende der  
»Ära Grahl«** –  
Abschied von einem  
Zahlenversteher.





Wir  
wünschen  
Ihnen frohe  
Weihnachten &  
einen guten  
Rutsch.

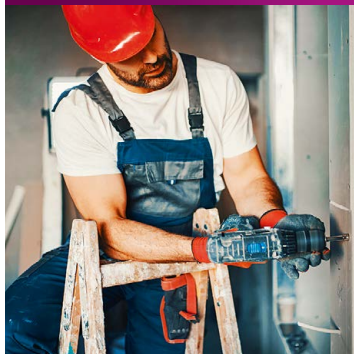
**S.6**

TOPTHEMA

**Respekt! Dann klappt's auch  
mit schwierigen Kollegen.**

**Neues  
Bauvertragsrecht –  
was SHK-Handwerker  
beachten müssen.**

**S.4**



**BF aktiv gegen  
Fachkräftemangel:  
Azubis gesucht!**

**S.5**



**Gestatten:  
Knut Weineck –  
alter Hase und neuer  
Vertriebsleiter.**

**S.8**



**Das Ende der  
»Ära Grahl« –  
Abschied von einem  
Zahlenversteher.**

**S.8**



**Branchengeflüster**

Damit Sie mitreden können 3

**Angebote**

Schick machen, tanken & ab ins Kino 9

**Produkttempfhlungen**

Es ist angerichtet: Glasiger  
Hauptgang, heiße Beilagen  
und Wasser aus der Logis 10

**Gewinnspiel**

Rebus 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:** 30.11.2017

**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: Andrea Tschichholz, Sanitärinstallation und Heizungsbau

### Frauenpower.

Für Andrea Tschichholz war keineswegs von Anfang an klar, dass sie einmal den 1903 vom Urgroßvater gegründeten Familienbetrieb übernehmen würde. Als Kind und Jugendliche interessierte sie sich nicht für den Sanitärberuf und die Eltern unternahmen auch keinen Versuch, sie dafür zu begeistern. Traditionell wäre für die Nachfolge wohl eher der Sohn in Frage gekommen, doch den zog es an die Uni zum Studieren.

Ganz anders Andrea, die nach dem Abi unbedingt etwas Praktisches lernen wollte und zunächst an Physiotherapie dachte. Doch die rein schulische Ausbildung schreckte sie ab. In dieser Situation kam der Vorschlag der Eltern, bei ihnen als Azubi anzufangen, gerade recht. »Ich dachte, das probierst du jetzt einfach mal aus«, erzählt sie. Und siehe da, die Ausbildung zur Anlagenmechanikerin Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik machte Spaß. Im Betrieb wurde sie einem erfahrenen Mitarbeiter zugeteilt, der sie zu seinen Einsätzen mitnahm und anlernte. 2010 machte sie ihren Abschluss als Berlins beste Auszubildende und gewann den Eventus-Preis. Damit war ihr ein Meister-Stipendium sicher, das sie auch gern in Anspruch nahm.

»Zu dieser Zeit wusste ich schon, dass ich den Betrieb weiterführen würde«, erklärt sie. Ihren Entschluss hat die heute

31-Jährige nie bereut. »Es gibt viel zu tun und somit auch viel Stress. Aber wenn Lob von Kunden kommt, ist der schnell vergessen.«, sagt sie. Noch immer arbeitet Frau Tschichholz auf der Baustelle mit. Sie liebt es, die Verwandlung eines alten Bades in ein neues zu beobachten. Und es passiert auch nur noch selten, dass ein Kunde bei ihrem Anblick erstaunt fragt: »Kommt da noch jemand?«



Karl-Heinz Tschichholz, Philip Pinkes, Sophie Sautter, Andrea Tschichholz, Denny Hoffmann, Edith Tschichholz

Als Chefin ist sie außerdem für die Kundenberatung zuständig, sucht Objekte aus und kümmert sich um gestalterische Aufgaben. Im Unterschied zu ihrem Vater, der inzwischen Rentner ist und sie als Mini-Jobber unterstützt, geht sie mit der Zeit: Computer, Programme, Neue

Medien – alles selbstverständlich für die junge Meisterin.

Sowohl Kunden als auch Mitarbeiter kommen gut damit zurecht, dass eine Frau den Betrieb leitet. Ganz bewusst hat sie die Firmenkultur geprägt: Man redet miteinander, sowohl in den wöchentlichen Teamsitzungen als auch bei gemeinsamen Frühstück und Mittagessen. »Im Meister-Lehrgang lernt man zwar, einen Betrieb zu führen, aber Chefin zu werden ist ein schleichender Prozess«, bekennt sie.

Weil Vernetzung in der heutigen Zeit wichtig ist, arbeitet Frau Tschichholz aktiv in der Innung mit, auch auf überregionaler Ebene: »Die Innung begrüßt es, dass sich eine Frau engagiert. Ich könnte auch noch mehr machen, muss aber gucken, dass mir genügend Zeit für die Firma bleibt.« Und nicht nur das, sie braucht auch Zeit für ihr Hobby – das Segeln.

Für die Zukunft wünscht sich die engagierte Meisterin mehr Nachwuchs für ihr Handwerk. Und natürlich, dass ihre Firma noch weitere 100 Jahre Bestand hat. An beidem arbeitet sie schon jetzt: Ihre Cousine macht gerade eine Ausbildung bei ihr und soll später ebenfalls Meisterin werden. »Zusammen wären wir ein Dream-Team.«

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



### BRANCHENGEFLÜSTER

**Andere Länder, andere Sitten.** Ein geschmückter Baum, »Stille Nacht«, selbst gebackene Plätzchen, eine knusprige Gans und natürlich viele Geschenke – typisch Weihnachten, oder nicht? Man könnte auch sagen: ein Spagat zwischen Konsum und Besinnlichkeit. Die Japaner sind da konsequenter. Sie feiern Weihnachten nur, um exzessiv shoppen und dekorieren zu können. In Mexiko dagegen »lebt« man die Weihnachtsgeschichte 9 Tage lang

mit kostümierten Umzügen, bei denen die Herbergssuche der Heiligen Familie nachgestellt wird. Jeden Abend kehrt man bei einer anderen Familie ein, die Fruchtpunsch und süße Krapfen serviert. Noch doller treiben es die Menschen auf den Färöer Inseln im Nordatlantik. Bei ihnen dauert Weihnachten ganze 21 Tage. Die Russen feiern Heiligabend erst am 7. Januar, da die orthodoxe Kirche sich nach dem um 13 Tage versetzten Julianischen

Kalender richtet. Geschenke gibt es meist schon zu Silvester. Und wie sieht ein perfektes Weihnachtsfest bei 30 °C aus? Richtig, wie ein Sommerfest: In Australien und Südafrika feiert man am Strand oder auf dem Boot, auch weihnachtliche Grillpartys sind beliebt. Auf den Philippinen halten die Kirchen vom 16. bis zum 24.12. Frühmessen. Wer jeden Tag hingehet, dem wird ein Wunsch erfüllt. **Na dann, fröhliche Weihnachten!**



# Neues Bauvertragsrecht ab 2018.

## Die wichtigsten Änderungen im Überblick.



**Das neue Jahr fängt ja gut an – und zwar mit einer Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB). Um Verbraucher besser zu schützen, wurden Änderungen im Bauvertragsrecht beschlossen, die auch für Handwerksbetriebe Gültigkeit haben. Doch auch Handwerker können in mancher Hinsicht aufatmen, denn sie werden in Zukunft nicht mehr für den versehentlichen Einbau fehlerhafter Materialien haftbar gemacht.**

Man mag es kaum glauben, aber ein kodifiziertes Baurecht gab es bislang im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) gar nicht. Vielmehr wurde für Bauleistungen auf das im BGB festgeschriebene Werkvertragsrecht zurückgegriffen, dessen Paragraphen teilweise ein »gesegnetes« Alter haben. Unterstützt wurde die Abwicklung von Bauverträgen seit 1926 durch die Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen, wie die VOB nun heißt. Das vorformulierte Klauselwerk hat den Status von AGB und galt grundsätzlich in Bauverträgen mit öffentlichen Auftraggebern sowie auf freiwilliger Basis in Verträgen mit Verbrauchern. Da es zuletzt als verbraucherfeindlich eingestuft wurde, war eine Reform des Bauvertragsrechtes dringend angezeigt.

### **Inwieweit ist das SHK-Handwerk betroffen?**

Die Neuregelung betrifft alle Verträge, die ab 01.01.2018 geschlossen werden, und wirkt sich prinzipiell auch auf das SHK-

Handwerk aus. Das Bauvertragsrecht gilt für die Herstellung aller wesentlichen Teile eines Bauwerkes, die zugleich auch wesentliche Teile des Grundstückes sind. Die »Wesentlichkeit« bezieht sich auf alle Teile, die untrennbar mit anderen Teilen verbunden sind. Folglich fällt der Einbau von haustechnischen Anlagen, die fest und funktionsbezogen in das Gebäude eingebaut werden, ebenso unter das neue Bauvertragsrecht wie die Errichtung eines neuen Bades. Als wesentliche Bestandteile eines Grundstückes wiederum gelten Leitungen, die im Boden verlaufen. Auch Instandhaltungs-, Erneuerungs- oder Umbauarbeiten fallen unter das Bauvertragsrecht, wenn sie für den Bestand oder die Benutzbarkeit des Gebäudes von wesentlicher Bedeutung sind. Losgelöst vom Bauvertragsrecht dagegen bleiben Reparatur- und Wartungsleistungen, die für den Bestand oder die vorgesehene Nutzung von untergeordneter Bedeutung sind.<sup>1</sup>

### **Der Verbraucherbauvertrag.**

Nicht jeder Vertrag, den ein Betrieb mit einem Verbraucher abschließt, ist zwangsläufig ein Verbraucherbauvertrag. Letzterer wird immer dann geschlossen, wenn erhebliche Umbaumaßnahmen an einem bestehenden Gebäude anstehen. Ist dies nicht der Fall, handelt es sich bei den zwischen SHK-Firmen und Verbrauchern geschlossenen Verträgen auch nicht um einen Verbraucherbauvertrag. Folglich entfallen auch sämtliche mit dem Ver-

braucherbauvertrag verbundenen Regelungen wie die neue Baubeschreibungspflicht, verbindliche Angaben über Dauer oder Zeitpunkt der Fertigstellung der Arbeiten oder das spezielle Widerrufsrecht für Verbraucherbauverträge.<sup>2</sup> Verpflichtet sich dagegen ein SHK-Fachhandwerker zu einer erheblichen Umbaumaßnahme an einem bestehenden Gebäude, hat er die genannten Folgeregelungen zu beachten. Die so genannten Verbraucherträge sind außerdem grundsätzlich Textform zu schließen.

### **Wichtige Neuregelungen für Handwerker.**

#### **1. Leistungsänderung und Vergütungsanpassung.**

Neu in das BGB eingeführt wird ein bislang nur in der VOB/B vorgesehenes Anordnungsrecht des Bestellers (Auftraggebers), der zusätzliche Leistungen zur Erreichung des vereinbarten Werkerfolgs wünscht. Wenn z. B. in einem neu gebauten Einfamilienhaus eine Heizungsanlage installiert wird, sich der Auftraggeber während des Einbaus aber für eine Erweiterung der Anlage entscheidet, kann er den Heizungsfachmann verpflichten, diese Arbeiten mit auszuführen. Allerdings besteht für solche zusätzlichen Leistungen auch ein Vergütungsanspruch. Der Fachhandwerker müsste also ein Angebot über Mehr- oder Mindervergütung erstellen. Außerdem ist er berechtigt, 80 Prozent der Nachtragsvergütung als Abschlagszahlung zu verlangen. Für Wartungs- und Reparaturarbeiten dürfte das neue Anordnungsrecht allerdings nicht gelten.

#### **2. Haftung bei Materialmängeln.**

Werden aufgrund mangelhafter Materialien Nachbesserungsarbeiten notwendig, können Handwerker zukünftig neben neuem Material auch Ein- und Ausbaurkosten vom Lieferanten verlangen. Das gilt auch für das Aufbringen mangelhafter Materialien wie z. B. Farben, Lacken oder Fliesen. Darüber hinaus darf der Handwerker bestimmen, ob er selbst oder der Lieferant des fehlerhaften Materials die Reparatur übernimmt. Ansprüche bestehen allerdings nur im echten Gewährleistungsfalle. Das heißt, dass die Mangelhaftigkeit schon zum Übergabe- bzw. Abnahmezeitpunkt vorhanden oder objektiv angelegt gewesen sein muss. Den Beweis der Mangelhaftigkeit zum Übergabe-/Abnahmezeitpunkt muss der Anspruchsteller führen.



### 3. AGB-Festigkeit.

Noch im Frühjahr schien es, als würden die neuen Gewährleistungsregeln durch mangelnde AGB-Festigkeit ausgehöhlt. Lieferanten hätten ihre AGB dann so formulieren können, dass sie vor Aus- und Einbaukosten bewahrt bleiben. Um das zu verhindern, hat der Gesetzgeber den § 309 BGB geändert. Danach sind entsprechende Klauseln in AGB verboten bzw. unwirksam.

### 4. Kündigungsrecht.

Sowohl für Auftraggeber als auch Auftragnehmer sieht das neue Gesetz ausdrücklich ein Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund vor. Die Kündigung muss schriftlich erklärt werden, wobei eine einfache E-Mail nicht genügt. Nach einer Kündigung müssen beide Seiten gemeinsam den aktuellen Leistungsstand feststellen und dokumentieren.

### 5. Abnahmeregelungen.

Hat der Auftragnehmer die vereinbarten



Leistungen im Wesentlichen mangelfrei erbracht, ist der Auftraggeber prinzipiell zur Abnahme verpflichtet. Will der Auftraggeber die Abnahme verweigern, muss er innerhalb der festgesetzten Frist eine mangelbedingte Verweigerungserklärung abgeben und diese

begründen. Tut er dies nicht, gilt die Leistung als abgenommen, auch wenn sich später Mängel herausstellen. Ist der Vertragspartner ein Verbraucher, ist die ausführende Firma verpflichtet, ihn auf diese Regelung hinzuweisen, z. B. in Form eines schriftlichen Abnahmeverlangens mit Fristsetzung. Verweigert der Auftraggeber die Abnahme, hat der Auftragnehmer das Recht, diese auch allein durchzuführen und so den Zustand des Werks zu dokumentieren.

### 6. Baukammern.

In Zukunft wird es verpflichtende Baukammern in allen Landgerichten geben, so dass Ansprüche zügig durchgesetzt werden können. Das ist insbesondere für kleine und mittlere Handwerksbetriebe eine gute Nachricht. Außerdem gibt es die Möglichkeit, schnell eine vorläufige Lösung durch einstweilige Verfügungen herbeizuführen.

1 - vgl. [www.sbz-online.de/article-777771-30004/genau-hinschauen-.html](http://www.sbz-online.de/article-777771-30004/genau-hinschauen-.html); 2 - siehe ebenda




# Bergmann & Franz

## sucht Azubis für 2018.

### Drei Berufe – drei Sprungbretter ins Berufsleben.



**Selbst auszubilden ist immer noch der beste Weg, sich dem Fachkräftemangel entgegenzustellen. Deshalb bieten wir auch 2018 wieder »jungen Hüpfern« oder auch »älteren Hasen« die Chance auf eine qualitativ hochwertige und umfassende begleitete Ausbildung. Unbedingt weiter sagen, denn mit BF als Ausbildungsbetrieb trifft jeder Azubi direkt ins Blaue.**

Ab dem 01.09.2018 stehen interessierten jungen Menschen im Rahmen der dualen Ausbildung drei Berufsbilder zur Auswahl:

- Kaufmann/-frau im Groß- und Außenhandel
- Kaufmann/-frau für Büromanagement
- Fachkraft für Lagerlogistik

Im Ausbildungsgang Lagerlogistik lernen die Azubis, wie Waren fachgerecht gelagert und kommissioniert werden. Beim Berufsbild Kaufmann/-frau im Groß- und Außenhandel in den Fachrichtungen Sanitär- und Fliesengroßhandel dreht sich alles ums Ein- und Verkaufen der Waren. Die Azubis beraten Kunden, eignen sich Kenntnisse über Markt und Hersteller an und werden in die Abläufe der Ein- und Auslagerung sowie in die Verkaufstätigkeit im Abhollager und in den SE-Lagern einbezogen. Wer sich eher am PC und am Telefon sieht, ger-

ne plant und organisiert, sollte über die Ausbildung zum/r Kaufmann/-frau für Büromanagement nachdenken.

Informationen und weitere Details zu allen Ausbildungsberufen finden Sie ab Anfang Dezember auf unserer Homepage [www.bergmann-franz.de/ueber-uns/jobs/](http://www.bergmann-franz.de/ueber-uns/jobs/)

Vielleicht haben Sie Kinder, die einen Ausbildungsplatz suchen, oder möchten sich selbst beruflich noch einmal verändern oder kennen jemand, der jemanden kennt? Jeder Interessierte kann sich ab sofort für das Ausbildungsjahr 2018 bei uns bewerben. Ihre Bewerbung senden Sie bitte per E-Mail an [job@bfgruppe.de](mailto:job@bfgruppe.de).

Für Rückfragen stehen Ihnen Sandra Hübner und Sven Brockmeier gerne auch telefonisch unter (030) 26 08-1004, bzw. -1008 zur Verfügung.





# Damit der Arbeitsplatz nicht zur Vor-Hölle wird.

## Über den Umgang mit schwierigen Kollegen.



**Fast jeder Arbeitnehmer kennt sie: besserwisserische, intrigante, nörgelnde, cholerische Kollegen (und Chefs), die einem so richtig den Tag vermiesen können. Im Unterschied zum Freundeskreis kann man sich seine Kollegen leider nicht aussuchen. Will man weder kündigen noch ein Magengeschwür riskieren, muss man Wege finden, um mit ihnen klar zu kommen. Denn so viel steht fest: Auch am nächsten Arbeitsplatz wartet schon ein schwieriger Kollege ...**

Schwierige Kollegen machen die Zusammenarbeit zur ständigen Herausforderung und den Arbeitsalltag zur Qual. Doch niemand ist ihnen hilflos ausgeliefert. Es lohnt, Ursachenforschung zu betreiben, und sich Techniken anzueignen, die den Umgang mit ihnen erleichtern.

### Es »menschelt« auch am Arbeitsplatz.

Wie gut es mit der späteren Zusammenarbeit klappt, entscheidet sich meist schon

in der Kennenlernphase. Kommt ein neuer Kollege ins Team, möchten wir als erstes wissen, ob wir ihm vertrauen können. Erst wenn dieser Punkt geklärt ist, fragen wir danach, ob wir ihn fachlich respektieren können.<sup>1</sup> Um einen möglichst guten Start hinzulegen, sollten frischgebackene Kollegen versuchen, die Erwartungen der anderen kennenzulernen und im Zweifel auch zu erfragen. Trotz voller To-do-Liste ist es sinnvoll, sich Zeit für Gespräche zu nehmen und den anderen damit zu signalisieren »Ihr seid mir wichtig.« Überhaupt gilt prinzipiell: »Reden ist Silber, fragen ist Gold.« Wer seine fachlichen Fähigkeiten allzu sehr betont, vermittelt schnell den Eindruck, als halte er sich für qualifizierter als die Kollegen. Besser ist es, durch die tägliche Arbeit zu beweisen, was man drauf hat. Bei neuen Aufgaben, Fragen oder Problemen sollte man immer die Einschätzung wichtiger Personen wie dem Chef, Teamleiter oder auch erfahrenen Kollegen einholen. Und bei kritischen Themen ist Zurückhaltung angesagt – so lange, bis man

wirklich den Überblick hat und mitreden bzw. Position beziehen kann.

### Beziehungen pflegen.

Wer glaubt, die Zusammenarbeit von Menschen sei allein durch die Sachebene und das in einer Firma herrschende Machtgefüge bestimmt, der irrt. Wo immer Menschen aufeinander treffen, sind auch Gefühle im Spiel. Und auch die Kommunikation am Arbeitsplatz wird durch die emotionale Beziehung der jeweiligen Kollegen geprägt.

Menschen werden in der Regel dann schwierig, wenn sie sich missverstanden, nicht respektiert oder ausgenutzt fühlen. Wenn sie nicht wissen, wie sie ihr Gegenüber einschätzen sollen – ob sie ihm trauen können oder ob sie mit taktischen Fouls rechnen müssen. Um das zu vermeiden, müssen unter den Kollegen stabile (Arbeits-)Beziehungen aufgebaut werden. Das gelingt am besten in einem guten Betriebsklima, in dem zwischenmenschliche Kon-

takte gepflegt werden. Natürlich muss sich die private Kommunikation in bestimmten Grenzen halten. Trotzdem sollten Chefs sich nicht darüber ärgern, dass Müller und Meier schon wieder quasselnd in der Ecke stehen, sondern sich klar machen, dass hier an der Beziehungsebene gearbeitet wird.

In vielen Firmen ist die Existenz der Beziehungsebene noch ein Tabu und insbesondere sachliche Menschen haben Probleme, sich hier zu engagieren. Sie verwechseln persönliche Gespräche zum Beziehungsaufbau mit Klatsch und Tratsch und kommunizieren daher ausschließlich auf der Sachebene. Ihnen wie auch ärgerlichen Chefs kann man nur raten, sich einfach mal zu Müller und Meier dazu zu stellen und ein bisschen mit ihnen über Privates plaudern. Das sorgt für eine offene Arbeitsatmosphäre, in der Mitarbeiter nachweislich motivierter und erfolgreicher arbeiten.

### Lernen, mit schwierigen Menschen auszukommen.

Zwar gibt es kein Patentrezept für den Umgang mit ungeliebten Kollegen, wohl aber Strategien, die hilfreich sind.

- Die Menschen sind verschieden – aufgrund ihrer Erziehung, Erfahrung, Herkunft und Kultur, ihrer Gene und ihres Lebensalters. Was Sie als unangenehm empfinden, kommt Ihrem Gegenüber wahrscheinlich völlig normal und angemessen vor. Akzeptieren Sie die Andersartigkeit und begegnen Sie auch schwierigen Menschen mit Respekt. Das bedeutet nicht, dass Sie alles akzeptieren oder gar Ihre Sichtweise aufgeben müssen. Aber mit dieser Einstellung schaffen Sie die Basis, um auch im Konfliktfall sachlich diskutieren zu können.
- Denken Sie immer daran: Wie es in den Wald hineinruft, so schallt es heraus. Bringen Sie sich mit diesem oder einem ähnlichen Satz (Nobody is perfect; Ich bin okay, du bist okay) in anstrengenden Situationen dazu, schwierigen Kollegen freundlich, respektvoll und auf Augenhöhe zu begegnen.
- Wechseln Sie ab und zu die Perspektive und versuchen Sie, sich in eine andere Person hineinzuversetzen. Diese Fähigkeit ist wichtig für ein gutes und respektvolles Miteinander.
- Hüten Sie sich vor Schubladendenken, denn niemand ist »immer« oder »grundsätzlich« nervtötend und anstrengend. Versuchen Sie, positive Seiten an Ihrem Kollegen zu finden und konzentrieren Sie sich mehr auf diese als auf die Dinge, die Sie stören. Ein Erbsenzähler ist vermutlich jemand, dem Sie aufgrund seiner

Genauigkeit in faktischen Dingen immer vertrauen können.

- Bleiben Sie immer bei den Tatsachen und vermeiden Sie es, sich in Vermutungen zu ergehen. Also: Meyer hat nie ein freundliches Wort für mich, wahrscheinlich redet er auch schlecht über mich. Versuchen Sie vielmehr, das Verhalten anderer möglichst wertfrei wahrzunehmen.
- Hinterfragen Sie Ihre Wahrnehmung und finden Sie heraus, was Sie wirklich an Ihrem unausstehlichen Kollegen nervt: die Zusammenarbeit oder die Person an sich. Vielleicht klappt die Zusammenarbeit ja ganz gut und Sie stören sich »nur« an den Charaktereigenschaften des anderen? Letztere können und sollen Sie auch gar nicht ändern. Sie müssen sie vielmehr akzeptieren – siehe oben.



- Persönliche Unterschiede, Neid und andere negative Gefühle können Gründe dafür sein, dass wir Kollegen oder Chefs falsch wahrnehmen. Seien Sie selbstkritisch und fragen Sie sich, ob Sie der »schwierigen« Person gegenüber voreingenommen sind. Vielleicht ist sie gar nicht so nervig, wie Sie sie wahrnehmen. Fragen Sie sich deshalb: Was genau nervt mich an dieser Person? Wie verhält sich die Person mir gegenüber? Sind wir uns zu unähnlich oder auch zu ähnlich? Erinnert mich die Person an jemand Anderen, mit dem ich keine guten Erfahrungen gemacht habe? Bin ich neidisch auf die Position des Anderen?
- Zeigen Sie Interesse für Ihre schwierigen Kollegen. Durch Smalltalk können Sie andere besser kennen und dadurch möglicherweise auch besser verstehen lernen. Manch einer hat z.B. Mühe, mit Veränderungen wie Umstrukturierungen klar zu kommen. Aus Angst und Unsicherheit fangen diese Menschen dann

an, quer zu schießen. Ihnen Verständnis entgegenzubringen, kann schon helfen. Nicht immer müssen die Ursachen in der Firma liegen. Vielleicht gibt es eine private Lebenslage, die das schwierige Verhalten eines Kollegen erklärt.

- Zollen Sie schwierigen Menschen Anerkennung für Dinge, die sie gut erledigt haben. Sogar eine sachlich vorgetragene Kritik zeugt von Respekt und kann konstruktiver sein, als den Anderen völlig unbeachtet zu lassen.
- Auch wenn die Versuchung groß ist: Kompensieren Sie Ihren Ärger nicht, indem Sie am Arbeitsplatz über unangenehme Kollegen lästern. Das könnte auf Sie zurückfallen und Ihnen den Ruf eines »Lästermauls« einbringen. Wenn Sie sich »erleichtern« wollen, tun Sie das im privaten Umfeld.

### Wenn nichts mehr geht.

Wenn die bisher aufgeführten Strategien nichts bewirkt haben, kann ein klärendes Gespräch sinnvoll sein. Dieses muss selbstverständlich sachlich und konstruktiv geführt werden. Sagen Sie dem Anderen unter vier Augen, was Sie an ihm stört und welche Veränderungen Sie sich wünschen. Ein solches Gespräch birgt allerdings auch die Gefahr, die Beziehung zum Gegenüber endgültig zu zerstören. Um Eskalationen zu vermeiden, kann eventuell eine dritte Person als Mediator einbezogen werden.

Sollten Sie das Gefühl haben, an der Konfliktsituation mit einem Kollegen oder Chef nichts mehr ändern zu können, gehen Sie – zumindest innerlich – auf Distanz. Versuchen Sie, das Verhalten der betreffenden Person möglichst zu ignorieren, statt immer wieder darüber nachzudenken, und arbeiten Sie an einer »Egal-Einstellung«.

Falls Sie mit einem schwierigen Kollegen aneinander geraten und merken, wie der Ärger in Ihnen hoch steigt, nehmen Sie lieber Dampf aus dem Kessel, als Ihr Gegenüber durch eine unbedachte Reaktion weiter zu provozieren. Atmen Sie lieber erst mal tief durch, denn in unerwarteten Konfliktsituationen legen Stresshormone das Gehirn lahm. Ihre Reaktion wird also immer unbedacht ausfallen, da sie durch Ihr Unterbewusstsein gesteuert wird. Verschaffen Sie sich lieber Zeit zum Nachdenken, z. B. mit einem klaren »Moment mal!« oder der Frage »Was meinen Sie damit?«, und entscheiden Sie dann erst, was Sie sagen oder tun wollen. Und falls Sie noch mehr Zeit brauchen, holen Sie sich erst einmal ein Glas Wasser – und bringen Sie dem, der oder den Anderen eins mit.

1 - vgl. Sandra Spier: So klappt's auch mit schwierigen Kollegen, in: aquisa 06/17



# Knut Weineck ist neuer Vertriebsleiter von BF.

## Sein Sprungbrett: 10 Jahre BF-Erfahrung.

Am 01.12.2017 übernahm Kurt Weineck die Leitung des BF-Vertriebs. Er wird von nun an die Geschicke unseres Unternehmens entscheidend mitbestimmen. Seine Amtsübernahme fällt in eine spannende Zeit, da die Vertriebsabteilungen seit zwei Jahren intensiv an ihrer Neuausrichtung arbeiten.

Knut Weineck ist bestens gerüstet, um die Herausforderungen seiner neuen Position zu meistern. Als er 2007 bei Bergmann & Franz anheuerte, war er bereits ein ausgemachter Vertriebsprofi, der auf 15 Jahre Selbstständigkeit in diesem Bereich zurückblicken konnte.

Seine Laufbahn bei BF begann er mit dem Aufbau der Key Account-Abteilung, wo er zwei Jahre tätig war. Danach übernahm er



die Position eines Verkaufsleiters, wurde später zum Gebietsverkaufsleiter berufen und gewann so tiefe Einblicke in die internen Strukturen und bestehenden Kundenbeziehungen

des Unternehmens. Seine weitreichenden Erfahrungen wird er nun einsetzen, um die vertrieblichen Leistungen kontinuierlich und dauerhaft zu verbessern und dadurch zum künftigen Markterfolg von BF beizutragen. Das partnerschaftliche Verhältnis zu unseren Kunden wird dabei oberste Priorität haben.

Knut Weineck, der in seiner Freizeit gern Handball und Golf spielt, ist ein Teamplayer. Er übernimmt Verantwortung für rund 210 Mitarbeiter in der Region Berlin/Brandenburg, die darauf brennen, die bisher angestoßenen Veränderungen im Vertriebsprozess voranzutreiben und weiterzuentwickeln.

Wir gratulieren und wünschen Herrn Weineck viel Erfolg bei seiner neuen Aufgabe.



# Wir verabschieden Uwe Grahl.

## Und sagen »Danke« für 26 Jahre.



Nach 26 Jahren aufopferungsvoller Tätigkeit für Bergmann & Franz geht Uwe Grahl Ende des Jahres in den wohlverdienten Ruhestand. Er war so etwas wie die Graue Eminenz unseres Unternehmens – ein im Hintergrund wirkender Hüter der Zahlen, gewissenhaft, geradlinig und effizient. Wir möchten ihm von ganzem Herzen und in aller Öffentlichkeit unseren Dank aussprechen und wünschen ihm nur das Beste für seinen neuen Lebensabschnitt.

Uwe Grahl, Jahrgang 1953, begann seine berufliche Laufbahn am 1. April 1970 mit einer Ausbildung zum Industriekaufmann

bei Siemens. Anschließend folgte ein zweijähriges Intermezzo in der Betriebsbuchhaltung von Siemens, Unternehmensbereich Datentechnik. Nach Stationen in der kaufmännischen Verwaltung der DRAKA-PLAST GMBH und in der Meierei-Zentrale sowie einer Weiterbildung zum Bilanzbuchhalter zwischen 1980 und 1982 führte ihn eine Anzeige in der Morgenpost vom 27.01.1991 schließlich zu Bergmann & Franz.

26 Jahre leitete Uwe Grahl das Ressort Finanz- und Rechnungswesen sowie die Allgemeine Verwaltung. 1992 übernahm er außerdem die Leitung der EDV- bzw. IT-Abteilung. Er war loyal, zuverlässig und beliebt bei seinen Mitarbeitern. Was er sagte, hatte Hand und Fuß, denn er konnte in Zahlen, Tabellen und Statistiken lesen wie kein anderer. Sein Engagement ging immer über das geforderte Maß hinaus. Auf Kundenseite war er bekannt und beliebt für sein partnerschaftliches Engagement. Ohne ihn wäre unser Unternehmen nicht dasselbe, das es heute ist.

Als 2004 Markus Ehrig-Holzzapfel Geschäftsführer von BF wurde, managte

Uwe Grahl im Hintergrund die finanzielle Seite seiner vielen Umgestaltungen. Vom 19.12.2007 an war er neben ihm als Geschäftsführer aktiv. Um vorzeitig in den Ruhestand gehen zu können, schloss er 2011 einen Altersteilzeitvertrag ab. Doch der frühe Tod von Herrn Ehrig-Holzzapfel im November 2012 durchkreuzte seine Pläne. Spontan sagte Uwe Grahl zu, bis auf Weiteres als Geschäftsführer zur Verfügung zu stehen, und leitete seither gemeinsam mit Jörg Soyka die Geschicke des Unternehmens. Seine Geschäftsführertätigkeit endet am 31.12.2017.





Nur vom 18.12. bis 22.12.2017

NUR IM  
ONLINE-  
SHOP

## Einmal volltanken bitte.

Für jede Online-Neubestellung\*  
ab einem Nettowarenwert  
von 350 Euro erhalten Sie  
einen Aral-Tankgutschein  
über 10 Euro gratis dazu.

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

\* Ausgenommen sind Bestellungen aus bestehenden Angeboten.



Nur vom 22.12. bis 26.01.2018

NUR IM  
ONLINE-  
SHOP

## Einmal Popcorn bitte!

Für jede Online-Neubestellung\*  
ab einem Nettowarenwert von  
350 Euro erhalten  
Sie einen Kino-  
Gutschein für  
CineStar über  
10 Euro gratis  
dazu.



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

\* Ausgenommen sind Bestellungen aus bestehenden Angeboten.



concept

Jetzt bei BF:

## Neue Badmöbel von concept 300.

Das modulare System der concept  
300 Badmöbel bietet vielfältige  
Möglichkeiten in der Kombination  
von Konsolenplatte, Unterschränken  
und Waschtischen.

Die Konsolenplatte ist als Herzstück  
der Gestaltung in 8 unterschiedlichen  
Farben erhältlich.

[www.mein-concept.de](http://www.mein-concept.de)



# Glassisch schön.

## concept 200 Duschabtrennungen.



Die concept 200 Duschabtrennungen sind von einer großen Leichtigkeit, die jedem Bad gut zu Gesicht steht. Damit sie auch wirklich in jede Badezimmer-Situation passen, hat concept tief in die Format-Kiste gegriffen: Es gibt Flügeltüren mit oder ohne Festfeld, Pendeltüren, Drehfalltüren, Wannenaufsätze oder ganz frei stehende Duschwände. Alle concept 200 Duschabtrennungen haben eine Standardhöhe von 2000 mm. Das Einscheiben-Sicherheitsglas ist serienmäßig mit einer Glasveredelung ausgestattet, die Schmutz- und Kalkablagerungen auf dem Glas reduziert und die Pflege vereinfacht. Alle Türen sind mit einem Hebe-Senk-Mechanismus



und einem magnetischen Verschlussprofil ausgestattet. Die zeitlosen Profile in silber-Hochglanz fügen sich ebenfalls dezent in jedes Bad ein. Bis auf den Wannenaufsatz können alle Duschabtrennungen auch direkt auf den Fliesenspiegel aufgesetzt werden. Besonders schick ist die concept 200 Walk-in Duschabtrennung, die ganz ohne Seitenwand auskommt und mit Hilfe von Wandstreben befestigt wird. Sie ist sicherheitshalber 8 mm dick.

**Wenn auch Sie Ihren Kunden die Leichtigkeit des Seins verkaufen möchten, kommen Sie zu uns. Wir haben die concept 200 Duschabtrennungen neu im Sortiment.**

# Kalter Kaffee? Keineswegs.

## BF-Quartalsaktion mit KS Tools und Makita. (Nur noch bis zum 31.12.17)



Bei all dem vorweihnachtlichen Gebimmel und Gebammel kann man schon mal den Überblick verlieren. Keinesfalls aus dem Blick verlieren sollten Sie aber die aktuelle BF-Quartalsaktion. Sie gewährt Ihnen 10 Prozent Rabatt auf den Kauf von Werkzeugen der Firma KS Tools. Noch heißer ist das Angebot für Makita-Werkzeug: Ab einem Einkaufswert von 350 Euro erhalten Sie eine

Akku-Kaffee-Maschine gratis dazu. Dann ist Schluss mit kaltem Kaffee auf der Baustelle. Am besten machen Sie noch heute einen Abstecher in eines unserer Abhollager und suchen sich Ihr Wunsch-Werkzeug aus.

**Denn mit dem richtigen Werkzeug und einem leckeren Kaffee arbeitet es sich gleich viel besser.**

# Harmoniesüchtig.

## Logis Armaturen von hansgrohe.

**hansgrohe**

Die Armaturen der Serie Logis von hansgrohe haben mit ihren klaren Linien und gewölbten Flächen nicht nur ein sehr harmonisches Design, sie harmonieren auch mit allen Arten von Waschbecken. Ganz gleich, ob Ihre Kunden flächige Badkeramik oder solche mit weichen Kanten bevorzugen – die Logis Armaturen passen immer zum Design des Waschtisches oder Bidets, der Wanne oder Dusche. Um höchsten Komfort und spritzfreien Wassergenuss zu gewährleisten, gibt es die Armaturen in unterschiedlichen Auslaufhöhen. Die Serie überzeugt außerdem durch zahlreiche



Modell-Varianten, von Einhebelmischern über 2-Griff- und 3-Loch-Armaturen bis hin zu Exemplaren für die Wandmontage. Im Dusch- und Wannbereich setzt Logis ebenfalls moderne Akzente. Je nach Einbausituation können Sie Einhebelmischer in der Aufputz- oder Unterputzvariante auswählen. Und natürlich gibt es sie auch als Wanneneinlauf- oder Wannrandarmatur.

**Weil uns bei so viel Harmonie ganz warm ums Herz wird, haben wir die Serie jetzt für Sie am Lager.**



# Erst anstrengen, dann relaxen ...

Rebus lösen und gewinnen.

**So einfach geht's:** Bilden Sie das richtige Lösungswort aus dem unten abgebildeten Bilderrätsel und senden Sie es bis zum 26.01.2017 an die folgende Mail-Adresse: [loesung@bfgruppe.de](mailto:loesung@bfgruppe.de)

Die Gewinnerin des letzten Gewinnspiels ist Sabrina Ruch von der Gerd Ruch GmbH, Bauausführungen & Gebäudetechnik, aus

Berlin. Die richtige Lösung lautete »Überlaufschwelle«.

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.



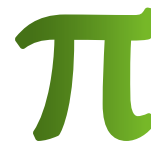
1 ~~X~~ 3 4 ~~X~~  
↓  
E



1 2 ~~X~~ 4 5  
↓ ↓  
E N



1 ~~X~~ ~~X~~ 4 5  
↓  
E



1 ~~X~~



1 2 3 4  
↓  
A

## Ein großer Sack voller Geschenke ...

Kaufen Sie in der Vorweihnachtszeit vom 01. bis zum 23. Dezember 2017 in unseren Abhollagern ein und erhalten Sie je nach Umsatz ein Geschenk dazu.



Ab  
200 Euro  
Umsatz



**BF-Shirts**

**Thermoskanne**

Ab  
400 Euro  
Umsatz



Telefon (030) 2608-0 · [www.bfgruppe.de](http://www.bfgruppe.de)

Die Aktion gilt nur in den Abhollagern von Bergmann & Franz vom 01.12.2017-23.12.2017. Irrtümer vorbehalten.

# 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)