



## Krieg der Sterne

Was tun bei negativen Online-Bewertungen?



**Die Fachkräfte-  
engpassanalyse der  
Arbeitsagentur –**  
Berlin steht gut da.



**Personalien bei BF:**  
Leitung Verkaufs-  
gebiet Süd und  
Leitung Kalkulation  
neu besetzt.



**Besser einkaufen  
bei BF –** mit  
dem neuen Online-  
shop und Sebastian  
Witt.



**Über Vorwand-,  
vor-der-Wand- und  
andere umwälzende  
Produkte bei BF.**



# S.4

TOPTHEMA

## Krieg der Sterne: Was tun bei negativen Online-Bewertungen?

**Die Fachkräfte-  
engpassanalyse der  
Arbeitsagentur –  
Berlin steht gut da.**

**S.6**



**Personalien bei BF:**  
Leitung Verkaufs-  
gebiet Süd und  
Leitung Kalkulation  
neu besetzt.

**S.7/9**



**Besser einkaufen  
bei BF – mit  
dem neuen Online-  
shop und Sebastian  
Witt.**

**S.8**



**Über Vorwand-,  
vor-der-Wand- und  
andere umwälzende  
Produkte bei BF.**

**S.10**



**Branchengeflüster**  
Damit Sie mitreden können. 3

**Vorbereitung für den Sommer**  
Terrasstag in Spandau am 14. April 7

**Produkttempfhlungen**  
Umwälzende Angebote. 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:** 27.03.2018

**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: die badeinrichter by co gmbh, Jens Cygon

### Von der Küche zum Bad.

Jens Cygon, der aus der Nähe von Chemnitz stammt, ist eigentlich gelernter Facharbeiter für Drucktechnik. Doch glücklich war er mit dieser Arbeit nicht. Da er keine berufliche Zukunft für sich in der DDR sah, stellte er mit 18 einen Ausreiseantrag. Zwei Jahre später durfte er gehen und fand sich, nur mit einer Tasche in der Hand, in Berlin wieder.

Im Laufe der nächsten Jahre zeigte sich sein wahres Talent: Er war der geborene Verkäufer. »Mit Kunden sprechen und sie für ein Produkt begeistern, ist genau mein Ding«, sagt er. Gemeinsam mit einem Freund, dessen Vater in der Möbelbranche war, machte er sich 1991 selbstständig und gründete ein Küchenstudio. »Ich koche zwar gern, aber über Küchen wusste ich nichts. Also habe ich Handbücher gelesen und mir das nötige Wissen selbst angeeignet. Begleitend dazu habe ich in der Praxis gelernt, wie man es nicht macht«, erzählt er schmunzelnd.

Leider hatte er mit seinem Partner aufs falsche Pferd gesetzt und das Unternehmen ging baden. Glücklicherweise, kann man rückblickend sagen. Denn so konnte er 2000 mit seiner heutigen Geschäftspartnerin, Jacqueline Onckels, neu durchstarten. Sie brachte Erfahrun-

gen aus der Mode- und Schmuckbranche mit und kümmerte sich zunächst um die Finanzen des neu eröffneten Küchenhauses in der Mecklenburgischen Straße. Später stieg sie mit ein.

Doch wie kommt man von der Küche aufs Bad? »Durch Zufall«, berichtet Jens Cygon. »2008 bot sich die Chance, ein Küchengeschäft in Charlottenburg zu übernehmen, das auch Bäder im Angebot hatte. Wir merkten schnell, dass in dieser Kombination Synergiepotential steckt: Wer eine Küche kauft, braucht irgendwann auch ein neues Bad.« Da sich zwei Standorte auf Dauer als unpraktisch erwiesen, integrierten sie das neue Portfolio kurzerhand in ihr Stammhaus. Die Bäder wurden in eine eigenständige GmbH überführt und bekamen einen separaten Showroom mit vier exklusiven Badkojen.

Die Aufgaben sind klar verteilt: Herr Cygon akquiriert, Frau Onckels als kreativer Kopf des Duos übernimmt die Badplanung inklusive Bemusterung, kümmert sich um den Verkauf und die Abrechnung. Im Backoffice werden sie von sechs Mitarbeitern unterstützt. Die Ausführung überlassen sie Sub-Unternehmern. Über die Jahre ist ein stabiles Netzwerk aus Fliesenlegern, Trocken-



bauern und Sanitärfachbetrieben entstanden, das permanent wächst. Bei der Suche nach Kooperationspartnern verlassen sie sich auf Empfehlungen und auf ihr Gefühl. Damit sind sie bisher gut gefahren.

Überhaupt läuft es gut für »die badeinrichter«. Manchmal schrecken Kunden vor dem Preis zurück und die investierte Akquise- und Planungsarbeit war umsonst. Doch da bleibt Herr Cygon fest: »Ordentliche Arbeit kostet eben auch ordentliches Geld.« Da es sich meist um größere Aufträge handelt, entsteht in der Regel 1 Bad pro Monat. Das lässt Jens Cygon, der vor 3,5 Jahren noch einmal Vater geworden ist, Zeit für die Familie. Irgendwann möchte er gern an seine älteste Tochter übergeben. Da sie schon im Unternehmen arbeitet, stehen die Chancen gut.

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

**Wer nicht fragt bleibt dumm:** »Würden Sie Ihr Installationsmaterial bei Amazon einkaufen, wenn Sie es zu vergleichbaren Konditionen wie im Fachhandel beziehen könnten?« Laut einer internationalen Studie von BauInfoConsult ist das Ergebnis eindeutig. Der Großteil des SHK-Handwerks traut den Internet-Lieferanten in Bezug auf Montage- und Installationsmaterial für Sanitär, Heizung und Klima weitestgehend nicht über den Weg. Und das in allen Ländern, in den gefragt wurde. In England lehnen 57 Prozent eine Zusammenarbeit mit amazon und Co ab, in Polen sind es 67 Prozent in Deutschland

mehr als 70 Prozent und in Belgien nahezu 80 Prozent. Das Misstrauen wird lt. der Ergebnisse der Umfrage, zu der in den Ländern je 200 Betriebe befragt wurden, in erster Linie mit dem fehlenden Know-how bei der Beratung und mangelnder Kulanz bei Reklamationen begründet.

Die Leiterin der Umfrage resümiert: »Die traditionellen Distributionsstrukturen werden in den nächsten Jahren weiterhin die europäischen SHK-Märkte bestimmen.« Sie rät dem SHK-Handel, sein sehr großes Marktgewicht weiter auszubauen und darüber hinaus mit den Online-Anbietern

auch dort in den Wettbewerb zu treten, wo sie sich tummeln: im Internet.

Ganz schön klug, unsere Handwerker. Auch, weil sie ein feines Gespür dafür haben, wer den Laden durch gezahlte Steuern am Laufen hält. Das sind wir, der Mittelstand und nicht die Internet-Riesen. Amazon versteuert in Europa gerade mal 75 Prozent seines Gewinns. Momentan überlegt die Politik, ob und wie man es schafft, Online-Konzerne mit einem Umsatzsteuersatz in Höhe von 3 Prozent zu belegen. **Kommen Ihnen da auch die Tränen?**



### BRANCHENGEFLÜSTER

# Bewertungen im Netz – Fluch oder Segen?

## Wenn negative Kritiken am Image kratzen.

**Das Essen war schlecht, der Service miserabel, das Hotelzimmer schmutzig? Während man früher seinen Frust nur in der direkten Konfrontation loswerden konnte, bleiben einem heute immer noch Bewertungsportale wie z. B. Yelp. Viele Unternehmen betteln außerdem geradezu um Bewertungen. Auch Handwerkerleistungen werden immer häufiger öffentlich bewertet. Welchen Nutzen oder Schaden können derartige Kommentare anrichten und wie reagiert man richtig darauf?**

Winter: Erkältungszeit und Hochzeit für Sanitär- und Heizungsunternehmen. Die Firma Blöhme & Partner\* kann sich vor Arbeit nicht retten, so dass auch der Chef regelmäßig mit raus auf die Baustelle muss. Für die Terminplanung ist Frau Blöhme zuständig, die das Büro schmeißt. Als sie Opfer der grassierenden Grippewelle wird und einige Tage das Bett hüten muss, übernimmt die Auszubildende Carla D. im Büro neben etlichen anderen Aufgaben auch den Telefondienst. Einige Kundenanrufe landen auf dem Anrufbeantworter, darunter die Bitte um einen Termin zwecks Reparatur der kaputten Therme. Da sie nicht sofort reagiert, ruft der Kunde ein zweites Mal an und sie verspricht: Im Moment ist der Chef nicht da, aber wir melden uns noch heute mit einem Terminvorschlag. Der Kunde wartet umsonst – denn Carla D. vergisst bei all dem Trubel, die Anfrage an ihren Chef weiterzuleiten. Einige Tage später ist auf dem Portal Yelp zu lesen: Die Firma Blöhme sei unzuverlässig, offenbar nicht an neuen Kunden interessiert und daher nicht zu empfehlen. Ein Stern von fünf. Bääm.

### Halb so wild?

Die Suche nach Dienstleistungen, Produkten oder auch Handwerkern im Internet gehört zu den Selbstverständlichkeiten

des modernen Lebens. Googeln ist inzwischen zum Synonym für »suchen« geworden. Wohl dem, der dank professioneller Website und Suchmaschinenoptimierung gut sichtbar ist im Netz. Doch auch Google hat sich längst neben Portalen wie Yelp oder MyHammer als Bewertungsportal etabliert. Positive Bewertungen können deshalb durchaus werbewirksam sein und Suchende auf die entsprechende Seite locken. Je mehr desto besser.

Manchmal gehen prominente Platzierungen aber auch nach hinten los. Und zwar dann, wenn bei der Suche Negativbewertungen aufploppen. Dabei gilt: Je weniger Bewertungen eine Firma insgesamt bekommen hat, desto schwerer wiegt die schlechte Kritik – und zwar nicht nur gefühlt, sondern rein rechnerisch, da das Gesamtergebnis schneller »leidet« als bei einer großen Zahl von Bewertungen. Mit gerade mal drei Bewertungen bei Yelp hat die Firma Blöhme also durchaus Grund zur Sorge.

Aber selbst bei Unternehmen mit vielen Kommentaren können Negativbewertungen wirken. Eine kleine (nicht repräsentative) Umfrage in der BF.Reflex-Redaktion ergab, dass Negativbewertungen besonders intensiv studiert werden, da sie für authentisch gehalten werden. Denn natürlich weiß man als aufgeklärter Internet-Nutzer, dass Unternehmen sich positive Bewertungen mittlerweile kaufen können. Unabhängig davon, wie verlässlich negative Bewertungen sind – stehen sie erst einmal im Netz, erreichen sie eine breite Öffentlichkeit und verschwinden in der Regel auch nicht so leicht wieder. Die Ausnahme sind Schmähschriften, unsachliche Bemerkungen oder nicht verifizierbare Behauptungen, die von den Bewertungsportalen mithilfe automatisierter Software ausgefiltert werden. Laut

Yelp.de sind das immerhin 25 Prozent aller Bewertungen.

### Ich bewerte, also bin ich.

Grundsätzlich ist das Bewertungswesen eine gute Sache, da es die Macht des Verbrauchers stärkt und als Beitrag zur Demokratisierung verstanden werden kann. Menschen auf der ganzen Welt können untereinander Erfahrungen austauschen, indem sie Lob oder Kritik veröffentlichen. Die Möglichkeit zur Bewertung verhindert, dass sich Hotels mit unsauberen Bädern, durchgelegenen Betten und miesem Service als Luxushotel verkaufen. Sie hält Menschen davon ab, in schlechte Restaurants zu strömen. Und sie motiviert Handwerker, pünktlich beim Kunden zu erscheinen und Qualitätsarbeit abzuliefern.

Dennoch sollte man nicht vergessen, dass jede der Bewertungen im Netz eine höchst subjektive Meinungsäußerung darstellt. Während im Rechtswesen Urteile nur unter Berücksichtigung strenger Gesetze gefällt werden dürfen, sind die Bewerter im Internet Zeuge und Richter in einer Person. Alles, was sie dafür brauchen, ist ein Internetzugang und ein Computer. Möglich, dass die Bewertung im Internet der letzte Ausweg ist, weil ein Unternehmen oder ein Dienstleister Kritik im direkten Gespräch nicht annehmen will. Oft genug wird die offene Konfrontation aber von vornherein vermieden, da es sich anonym besser schimpfen lässt. Vielen negativen Bewertungen sieht man denn auch an, dass sie in einem Zustand der Rage verfasst wurden.

### Wo sich etwas verdienen lässt, ist Missbrauch nicht weit.

Leider ist schlechtes Benehmen im Internet weitverbreitet. Manchmal gipfelt es in

regelrechten Hasskampagnen oder sogenannten Cybermobbing. Dass auf Bewertungsportalen auch Falschaussagen verbreitet werden, überrascht also nicht. Ob diese aus eigenem Antrieb erstellt wurden, etwa weil der Nutzer den Bewerteten aus irgendwelchen Gründen nicht leiden kann, oder Teil einer Manipulationskampagne sind, sei mal dahingestellt.

Fest steht: Positive Bewertungen sind käuflich. Wer bei Google eingibt »Positive Bewertungen kaufen«, wird sofort fündig. Anbieter brüsten sich damit, möglichst authentische Kundenerfahrungen zu formulieren. Zwar kann dies als irreführende Werbung angesehen werden, aber wo kein Kläger da kein Richter.

Auch Bewertungsplattformen selbst wurden und werden immer wieder beschuldigt, zahlende Werbekunden sehr viel positiver zu präsentieren als nichtzahlende. Bei Wikipedia finden sich Berichte über Sammelklagen gegen Yelp in Amerika. In Deutschland hatte Anfang des Jahres die Klage einer Ärztin gegen das Ärztebewertungsportal Jameda Erfolg: Als Nichtzahlerin wurde sie ohne Foto und nur mit Basisdaten geführt. Das scheint noch nachvollziehbar, aber auf ihrem Profil wurden außerdem Werbeanzeigen zahlender Fachkollegen eingeblendet. Dies empfand die Ärztin als geschäftsschädigend. Der Bundesgerichtshof entschied, dass die Verknüpfung von Bewertungsportal und Werbegeschäft keine neutrale Informationsvermittlung mehr erlaubt. Jameda ist

also gezwungen, sein Geschäftsmodell zu überarbeiten.

### Was tun bei einer Negativbewertung im Netz?

Während positive Bewertungen für sich sprechen und (außer eines Dankeschöns vielleicht) keines Kommentares von Seiten des Bewerteten bedürfen, sollte man auf negative Kritiken unbedingt reagieren. Und zwar höflich – ganz gleich, wie betroffen man ist. Der Bewertete sollte zunächst prüfen, ob die Kritik gerechtfertigt ist und gegebenenfalls eine Entschuldigung und eine sachliche Erklärung formulieren. Das tat auch der Handwerker aus dem oben geschilderten Fall: Er gab zu, dass der Kundenanruf aufgrund krankheitsbedingten Personalmangels nicht korrekt bearbeitet wurde, entschuldigte sich dafür und versprach, derartigen Personalengpässen in Zukunft rechtzeitig und konsequent entgegenzuwirken. Damit sendete er ein positives Signal an die Leser: Hier kümmert sich jemand um das Image seiner Firma, ist kritikfähig und damit vertrauenswürdig.

Anders ist die Lage, wenn es sich bei der Bewertung um eine unzulässige Schmähkritik handelt oder wenn sie unwahre Tatsachen behauptet. Da dies einen Gewerbebetrieb empfindlich schädigen kann, haben Betroffene Anspruch auf Schutz, der durch § 823 Abs. 1 BGB gewährleistet wird. Eine unwahre Tatsachenbehauptung liegt vor, wenn sie nicht mittels Beweisen auf ihre Richtigkeit überprüft werden kann.

Sieht sich ein Unternehmen mit einer unwahren Behauptung konfrontiert, kann es die Bewertung bei der betreffenden Plattform melden. Bewertungsportale wie Yelp haben Richtlinien, in denen Bewertungsanforderungen definiert werden. Jeder, der sich ein Nutzerkonto zulegt, stimmt diesen Richtlinien zu. Wird eine Bewertung gemeldet, erfolgt zunächst eine Überprüfung. Bei Yelp gibt es dafür hauseigene Moderatoren. Erkennen sie einen Verstoß gegen ihre Richtlinie, wird die Bewertung gelöscht. Bis es soweit ist, empfiehlt es sich, eine Antwort bzw. Gegendarstellung auf die Plattform zu stellen.

Zeigt die Meldung keinen Erfolg, sollte man sich einen Anwalt nehmen. Dieser formuliert je nach Sach- und Rechtslage entweder eine Löschungsaufforderung oder gleich ein Abmahnschreiben, das gegebenenfalls nicht nur zur Löschung der Bewertung, sondern auch zur Unterzeichnung einer strafbewehrten Unterlassungserklärung auffordert. Mit seiner Unterschrift verpflichtet sich der Abgemahnte, das rechtswidrige Verhalten gegenüber dem Abmahnenden künftig zu unterlassen. Im Falle einer Zuwiderhandlung erwartet ihn eine Vertragsstrafe. Reagiert der Verfasser innerhalb einer gesetzten Frist nicht auf diese Aufforderungen, werden in der Regel ohne weitere Ankündigung gerichtliche Schritte eingeleitet.

\* Name von der Redaktion geändert



# Kein Fachkräfteengpass in Berlin?

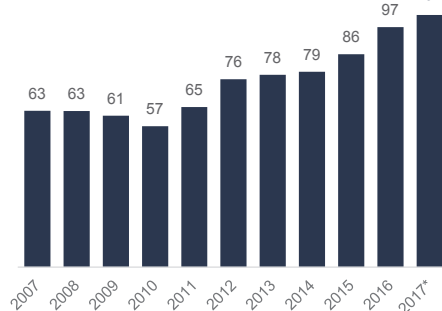
## Die Engpassanalyse der Bundesagentur für Arbeit.

Zahlen lügen nicht. Trotzdem gibt es Statistiken, die einen zum Staunen bringen. So wie die »Fachkräfteengpassanalyse 2017«<sup>1</sup> der Bundesagentur für Arbeit. Sie stellt dar, in welchen Berufen aktuell Besetzungsschwierigkeiten auftreten und vergleicht außerdem die Situation in den einzelnen Bundesländern. Dabei zeigt sich, dass Berlin relativ gut da steht: In fast allen Berufen gibt es mehr Jobsuchende als offene Stellen. Und auch im Bereich Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik ist die Situation zwar angespannt, doch von einem Fachkräftemangel kann keine Rede sein.

Anfang des Monats meldete das Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, dass es in Deutschland 1,2 Millionen offene Stellen gibt, für die sich kein passender Bewerber findet. Eigentlich eine positive Nachricht, denn sie spricht für einen funktionierenden Arbeitsmarkt. Würden alle diese Jobs vergeben, wäre die Arbeitslosenzahl auf einen Schlag halbiert. Doch so einfach ist es natürlich nicht.

### Wofür braucht es eine Engpassanalyse?

2,5 Millionen Menschen sind in unserem Land arbeitslos gemeldet und viele von ihnen finden seit Jahren keinen Job. Die Gründe sind vielfältig. Sie wohnen zum Beispiel am falschen Ort oder bringen keine geeignete Qualifikation mit. Um die Situation fassbar zu machen und neue Strategien für den Arbeitsmarkt entwickeln zu können, bringt die Bundesanstalt für Arbeit zwei Mal im Jahr eine so genannte »Fachkräfteengpassanalyse« heraus. Sie basiert auf einem Vergleich verschiedener Statistikkennzahlen wie der bundesweit ausgeschriebenen Stellen, der Vakanzzeiten und der Daten von Arbeitslosen. Der Befund offenbart zwar, dass ausgeschriebene Stellen von Jahr zu Jahr länger vakant sind, einen flächendeckenden Fachkräftemangel belegt er aber nicht.

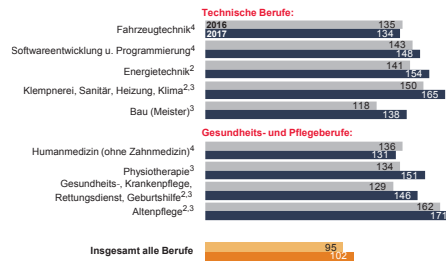


\* gleitender Jahresdurchschnitt (November 2016 bis Oktober 2017)

Vakanzzeit seit 2010 kontinuierlich gestiegen. Deutschland, 2007 bis 2017 ohne Helferstellen. Datenquelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

### Wie sieht es in der Sanitärbranche aus?

Grundsätzlich hat die Nachfrage nach Fachkräften in Bauberufen im Vergleich zum letzten Jahr noch einmal deutlich angezogen. Verantwortlich dafür sind die gute konjunkturelle Lage und sehr niedrige Zinsen.



1) ohne Helfer- und Zeitarbeitsstellen, 2) Fachkraft, 3) Spezialist, 4) Experte

Durchschnittliche Vakanzzeit von sozialversicherungspflichtigen Arbeitsstellen bei Abgang in Tagen. Gleitender Jahresdurchschnitt, jeweils November bis Oktober. Datenquelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

Auch in der Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik zeichnet sich bundesweit ein Mangel an Fachkräften und Spezialisten ab. Fast alle Bundesländer sind betroffen, außer Bremen, Nordrhein-Westfalen, Hessen – und Berlin. Hier ist die Situation zwar auch angespannt, aber im Vergleich zum Süden und Norden der Republik eher stabil.

Bundesweit wurden zwischen November 2016 und Oktober 2017 7.900 offene sozialversicherungspflichtige Stellen gemeldet. Das bedeutet einen Anstieg zum Vorjahr um 13,8 Prozent. Von der Ausschreibung bis zur Besetzung der Stelle vergingen durchschnittlich 165 Tage. Somit ist die Vakanzzeit in einem Jahr um immerhin 15 Prozent gestiegen. Auf 100 offene Stellen kamen im Beobachtungszeitraum 63 Arbeitslose – 17 Prozent weniger als im Vorjahr. Die berufsspezifische Arbeitslosenquote lag somit bei 1,8 Prozent.<sup>2</sup>



Fachkräfte bzw. Spezialisten Klempnerei, Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik. Dezember 2017. Datenquelle: Statistik der Bundesagentur für Arbeit

### Unterschiede in den »Anforderungsniveaus«.

Um die Genauigkeit der Statistik zu fördern, unterscheidet die Engpassanalyse vier Anforderungsniveaus:

1. Helfer und Anlerntätigkeiten (Helfer)
2. fachlich ausgerichtete Tätigkeiten (Fachkräfte, d. h. Menschen mit Berufsausbildung)
3. komplexe Spezialistentätigkeiten (Arbeitnehmer mit einem Meister-, Techniker-, Fachschul- oder Bachelorabschluss)
4. hoch komplexe Tätigkeiten (Experten mit einem Master, Diplom oder Berufserfahrung zusätzlich zum Bachelor)

Die Helfer bleiben bei der Auswertung unberücksichtigt, da sie kurzfristig angelehrt werden können und ohnehin kein anhaltender Mangel an arbeitslosen Helfern besteht.

Für unsere Branche sind vor allem die Anforderungsniveaus 2 und 3 interessant. Grundsätzlich werden natürlich mehr Fachkräfte als Spezialisten benötigt. Daher verwundert es kaum, dass die Vakanzzeit für offene Stellen bei Fachkräften 167 Tage, bei Spezialisten dagegen nur 147 Tage beträgt. Auf je 100 offene Stellen kommen 62 arbeitslose Fachkräfte und 76 arbeitslose Spezialisten. Damit liegt die berufsspezifische Arbeitslosenquote bei Fachkräften bei 2 Prozent, bei den Spezialisten beträgt sie nur 1,3 Prozent.

Fazit: Allen Berliner Handwerksunternehmen, die händeringend nach Fachkräften suchen, ruft die Engpassanalyse zu: Woanders ist es noch schlimmer. Um die Engpässe zu beheben, müssten Arbeitslose, vor allem aber Azubis in den entsprechenden Berufen qualifiziert werden. Es wäre daher wichtig, Eltern, Lehrer und Schüler mit dieser Statistik vertraut zu machen und zu sagen: Seht her, das sind die Berufe mit Zukunft.

1 statistik.arbeitsagentur.de/Statischer-Content/Arbeitsmarktberichte/Fachkraeftebedarf-Stellen/Fachkraefte/BA-FK-Engpassanalyse-2017-12.pdf  
 2 ebd., S. 14



# Oliver Ziemke ist neuer Leiter Kalkulation.

## Und begleitet kompetent den digitalen Wandel.



Seit dem 1. März 2018 leitet Oliver Ziemke die Geschicke der Kalkulation. Der 35-Jährige folgt Stefan Bertram nach, der sich in Zukunft neuen Herausforderungen stellen wird. Herr Ziemke kennt unser Unternehmen und insbesondere die Kalkulationsabteilung gut, schließlich hat er hier den größten Teil seines Berufslebens verbracht.

1999 begann Oliver Ziemke eine Ausbildung als Groß- und Außenhandelskaufmann beim Berliner Fachhandel, die er drei Jahre später bei Bergmann & Franz beendete. Verantwortlich dafür war die Fusion der beiden Unternehmen im Jahr 2000. Nach einem Jahr bei der Bundeswehr startete er 2004 in der BF-Kalkulationsabteilung durch. 2007 ging er, von Neugier getrieben, ein paar Jahre auf berufliche Wanderschaft. Station machte er u. a. in zwei Großhandelsunternehmen,



die er im Vertrieb und in der Kalkulation unterstützte.

An die Arbeitsbedingungen und das Betriebsklima bei BF kam jedoch kein Unternehmen heran, und so zog es ihn 2012 wieder zurück zu BF. Hier stürzte er sich erneut in die Herausforderungen der Kalkulation, und zwar so engagiert, dass Stefan Bertram ihn 2015 zu seinem Stellvertreter ernannte. Mit dem Wechsel von Herrn Bertram in die Position des Gebietsverkaufsleiters übernahm Oliver Ziemke die Leitungsfunktion in der Abteilung und ist nun für 13 Mitarbeiter verantwortlich, zu denen auch die Kollegen aus den Spezialabteilungen Tiefbau, Krankenhaus- und Wassertechnik gehören. Schon heute arbeitet die Kalkulation höchst effizient, nicht zuletzt wegen der Umstellung auf das »papierlose Büro«. Doch die Digitalisierung schreitet unaufhörlich voran und erfordert großes technisches Know-how. Wir sind überzeugt, Oliver Ziemke wird den Wandel kompetent begleiten, und wünschen ihm dafür alles Gute.

# Terrassentag in Spandau

## Samstag, 14.04.2018, 09:00 – 16:00 Uhr

Mit Markisen- und Gartenmöbel-präsentation

# BF-Onlineshop jetzt noch kundenfreundlicher.



## Interview mit Sebastian Witt, Consultant E-Commerce.

Sebastian Witt wurde am 01.12.2017 zum Consultant E-Commerce bei BF berufen. Als Consultant, sprich Berater, für E-Commerce ist er nun für alle elektronischen Handelswege verantwortlich. Dazu zählen in erster Linie die Bereiche Onlineshop & App. Wir sprachen mit Herrn Witt über seine neuen Aufgaben und die digitale Zukunft von BF.

**BF.Reflex: Herr Witt, Sie sind in Ihrer Zeit bei BF ja ganz schön rumgekommen. Wie kam es zu dieser Rotation?**

Angefangen hat alles im Jahr 2004 mit meiner Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann. Mein damaliger Ausbilder Herr Leckelt wusste genau, wie er mein Interesse für unsere Branche weckt. Durch den ständigen Wechsel der Abteilungen bekam ich Einblick in viele Arbeitsabläufe. Nach Ausbildungsende konnte ich weitere Erfahrungen im Vertrieb sammeln.

Vor knapp sieben Jahren verschlug es mich dann in unseren operativen Einkauf – eine ganz wichtige Abteilung, wenn es darum geht, Arbeitsabläufe zu optimieren. Dank einer internen Stellenausschreibung für den Consultant E-Commerce kann ich nun zwei meiner Interessen verbinden: Die digitale Welt und die Haustechnik. Außerdem wollte ich auch gern wieder im Vertrieb tätig sein.

**Sie sprechen von optimierten Arbeitsabläufen. Wie hängt das mit Ihrer neuen Tätigkeit zusammen?**

Durch die zunehmende Digitalisierung müssen Kompromisse zwischen der analogen und der digitalen Welt gefunden werden. Da ist es natürlich von Vorteil, wenn man vorab schon tiefe Einblicke in unsere bisherigen Arbeitsweisen hatte.

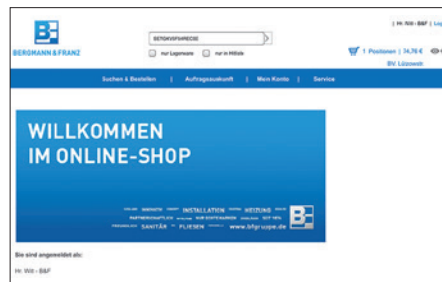
**Ihre ersten 100 Tage in Ihrer neuen Position liegen hinter Ihnen. Was ist bisher geschehen?**

Als erstes galt es, sich einen Überblick über den IST-Zustand zu verschaffen. Und schon bald stand für mich fest: um mit dem Onlineshop voran zu kommen, müssen ein paar gravierende Neuerungen her! Wir erarbeiteten ein Konzept und übergaben es an unseren Dienstleister. Dieser hat die Umsetzung am 06.03.2018 vollzogen. Seit

Anfang März hat unser Onlineshop nun einige sehr hilfreiche und nutzerfreundliche Funktionen und Möglichkeiten mehr.

**Wie sieht er denn aus, der neue Onlineshop?**

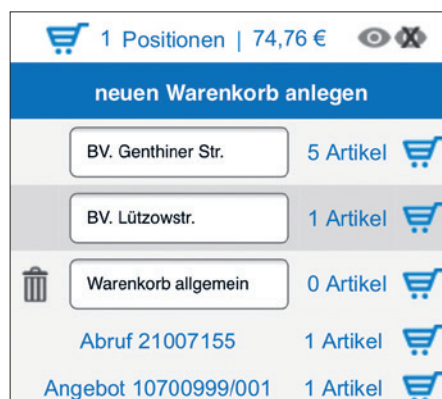
Moderner, übersichtlicher und allgemein viel besser! Das bestätigen mir auch immer wieder unsere Partner, die bereits mit der alten Benutzeroberfläche gearbeitet haben. Besonders gut macht sich die verbesserte Anzeige auf mobilen Endgeräten wie Tablet und Co.



Startseite neugestalteter Onlineshop.

**Kann er denn auch mehr?**

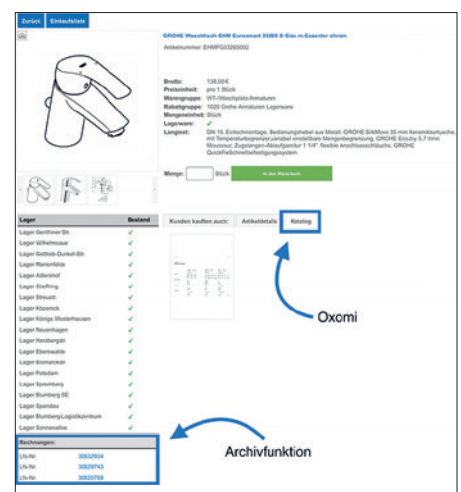
Auf jeden Fall, es sind ja viele neue Funktionen hinzugekommen. Die Warenkorbverwaltung z. B. ist viel übersichtlicher geworden und ermöglicht einen schnellen Wechsel zwischen mehreren Warenkörben, welche sich auch benennen lassen. Der aktive Warenkorb wird immer angezeigt.



Die neue Warenkorbübersicht lässt über die »Augen« öffnen und schließen.

Die Einbindung von Oxomi 2.0 ermöglicht es, umfassende Informationen auf der Artikelenebene einzubinden. Über diese Katalogplattform können Nutzer auch immer noch

die Suche in unserem Onlineshop starten. Des Weiteren werden im Suchergebnis zusätzlich die letzten fünf Suchbegriffe und die vier zuletzt getätigten Artikelaufträge angezeigt. Erwähnenswert ist auch die Archivfunktion auf Ebene eines Artikels. Das macht die Suche nach Belegen, z. B. im Garantie-/Kundendienstfall, ganz einfach.



Die neu strukturierte Artikelenebene bietet Zugriff auf die Katalogplattform Oxomi 2.0, die Archivfunktion und weitere Informationen.

**Was erwartet die Nutzer des Onlineshops in der Zukunft?**

Natürlich ist meine Arbeit noch nicht getan. Ich werde mich weiterhin für sinnvolle Erweiterungen und Änderungen einsetzen. Dafür bin ich auf Feedback von Kunden und Kollegen angewiesen.

Eine Funktion, die in den Startlöchern steht, ist die Freigabe aus Angeboten direkt in einen Lieferschein. Das ist ein Wunsch, der mir vielfach zugetragen wurde, und der nun schnellstmöglich umgesetzt werden soll.

Neu ist außerdem, dass es nun einen festen Ansprechpartner für den Onlineshop und die App gibt, an den sich Nutzer jederzeit mit Fragen und Anregungen wenden können.

**Vielen Dank für das Gespräch, Herr Witt.**

[scan to shop >](#)





# Stefan Bertram ist neuer Gebietsverkaufsleiter bei BF.



## Und setzt auf kontinuierliche intensive Kundenbetreuung.

**Stefan Bertram (45) hat zum 1. März 2018 die hauptverantwortliche Leitung des Verkaufsgebietes Süd übernommen. Diese Aufgabe lag zuletzt in den Händen von Knut Weineck, unserem Vertriebsleiter. Herr Bertram, der seine Kompetenzen in den vergangenen Jahren als Leiter der BF-Kalkulationsabteilung und der Spezialabteilungen unter Beweis stellte, bringt vielfältige Erfahrungen mit, die er nun im Sinne unserer Kunden einsetzen wird.**

Stefan Bertrams berufliche Laufbahn bei BF begann 1992 mit einer Ausbildung zum Groß- und Außenhandelskaufmann, die er nach 2,5 Jahren vorfristig abschloss. Nach ersten berufspraktischen Erfahrungen in den Abhollägern Blumberg und Oranienburg wechselte er später in den Vertriebs-Innendienst. Kurz darauf nahm er ein Studium der Wirtschaftswissenschaften auf. Den Kontakt zur Basis verlor er trotzdem nicht, da er 1,5 Tage pro Woche und während der Semesterferien bei BF in der Kalkulationsabteilung arbeitete.

Nach der erfolgreichen Beendigung seines Studiums stieg Herr Bertram vollends in



der Kalkulationsabteilung ein. Gemeinsam mit Petra Luther, die ihm in Zukunft als Assistentin zur Seite steht, arbeitete er ab 2006 schwerpunktmäßig für die Projekte

der heutigen Mercedes-Benz-Arena und dem BF-Ukraine-Engagement.

In 2008 wurde ihm die Leitung der Kalkulation übertragen, später auch die Leitung der Spezialabteilungen. Hauptsächlich konzentrierte er sich in seiner täglichen Arbeit auf den Bereich der Objektverfolgung, für den er auch in Zukunft nach wie vor verantwortlich sein wird, um hier mit seinem Team den Außendienst bei den täglichen Auftragsverhandlungen im Objektgeschäft zu unterstützen.

Um die Qualität in der Kundenbetreuung zu erhalten und möglichst noch zu verbessern, hat sich Stefan Bertram als Gebietsverkaufsleiter hohe Ziele gesetzt.

Zurzeit macht er in seinem neuen »Revier« die Runde, um viele Kunden persönlich kennenzulernen und so die Basis für eine vertrauensvolle Beziehung zu legen. Darüber hinaus möchte er seine neuen Mitarbeiter begeistern und gemeinsam mit ihnen an neuen Strategien feilen. Wir wünschen Stefan Bertram gutes Gelingen bei all seinen Vorhaben.

## Mit dem neuen BF-Onlineshop noch einfacher einkaufen.

- moderne und übersichtliche Benutzeroberfläche
- optimierte Anzeige auf mobilen Endgeräten
- einfache Warenkorbverwaltung ermöglicht einen Wechsel zwischen mehreren Warenkörben
- Katalogplattform Oxomi 2.0 bietet Möglichkeiten von umfassenden Artikelinformationen und eine verbesserte Suchfunktion im Shop
- Archivfunktion von getätigten Bestellungen
- stetige Verbesserung
- fester Ansprechpartner für Ihre Anliegen

**Auch als App für Ihr Smartphone.**

[www.bergmann-franz.de/profikunden/bf-shop](http://www.bergmann-franz.de/profikunden/bf-shop)



**Sebastian Witt**

Consultant E-Commerce

Mobil: 0162-130 90 37

E-Mail: [s.witt@bfgruppe.de](mailto:s.witt@bfgruppe.de)



# Einer für alle.

## Heizkörper HM CLASSIC UNI.

Die H.M. Heizkörper GmbH und Co.KG überzeugt seit vielen Jahren durch optisch einzigartige Produkte wie z. B. den GALANT-Heizkörper, die technisch einmalige Lösung der 100 Prozent seriellen Durchströmung von Mittelanschlussheizkörpern oder den Planheizkörper THEMA mit seiner vollflächig verklebten Aluminiumfront. Seit mehr als 10 Jahren gehört auch die Modellreihe der CLASSIC-Heizkörper zum HM-Sortiment. Ein echter Tausendsassa ist der CLASSIC UNI, ein drehbarer Universalheizkörper mit integriertem Ventilgestänge für die Anbindung

von unten sowie zwei zusätzlichen Muffen für den seitlichen Kompaktanschluss. Er kann sowohl für den Links- als auch für den Rechtsanschluss verwendet werden. Sie entscheiden, wie Sie ihn anschließen möchten – und zwar mit der Auswahl des Befestigungssets. Durch seine Flexibilität eignet sich der Heizkörper sowohl für die Altbausanierung als auch für Neubauten.

**Nutzen Sie unser Aktionsangebot und sichern Sie sich kostengünstig Ihre Exemplare des HM CLASSIC UNI – natürlich bei BF.**



# Hält den Sitz flach.

## Das Tiefspüler WC SP von TOTO.

# TOTO



Wer einen Blick auf das neue wandhängende SP WC von TOTO wirft, sieht zunächst: ein sehr minimalistisch gestaltetes, schlicht und kraftvoll zugleich wirkendes WC, aber keinen WC-Sitz. Das ist gewollt. Der besonders flache Sitz aus strapazierfähigem Ureaharz bildet eine optische Einheit mit dem WC, wodurch der geometrisch gestaltete Tiefspüler ausgesprochen elegant wirkt. Natürlich kann TOTO mehr als schönes Design, und so weist auch das SP (Square Perfection) WC alle bewährten Hygiene-Technologien des japanischen Herstellers auf. Die hochwirksa-

me 2- oder 3-Düsen-WC-Spülung Tornado Flush sorgt für einen sauberen Abgang aus der randlosen Schüssel. Die Spezialglasur CeFiONtect schützt die Keramikoberfläche, erleichtert die Reinigung und sorgt für ein glänzendes Erscheinungsbild. Ablagerungen haben auf der glatten Oberfläche keine Chance. Das WC hat eine wassersparende 4,5l-Spülung, die überdies durch ihre geringe Geräusentwicklung auffällt. So leise war hygienisches Spülen noch nie.

**Das WC ist erst seit Januar auf dem Markt, aber schon bei BF erhältlich.**

# So geht effizient.



## Die Heizungsumwälzpumpe Lowara Ecocirc® XL.

Die Firma Xylem erweitert ihr Umwälzpumpen-Programm um neue Modelle für besondere Anwendungen, darunter die Lowara Baureihe Ecocirc® XL. Sie umfasst hocheffiziente Einzel- und Doppelpumpen zum Heizen oder Kühlen von Wohn- und Gewerbegebäude. Die kleineren Modelle mit Kugelmotor sind u. a. mit der Antiblock-Technologie ausgestattet, die ein Blockieren der Pumpen durch Magnetit oder Rostschlamm verhindert. Die Baureihe der größeren Pumpen hat einen Spaltrahmotor und besteht aus den



Modellen DN32 bis DN100 in Einzelpumpenausführung. In DN32 bis DN80 sind sie auch als Doppelpumpe erhältlich. Die Lowara Ecocirc® XL bietet neben standardmäßigen Regelungsoptionen wie Konstantdruck, Proportionaldruck oder konstante Kennlinie auch die Funktion „automatische Nachtabsenkung“. Sie stellt sicher, dass die Pumpe ihr Leistungsniveau

erst bei tatsächlich vorhandenem Bedarf erhöht. Dadurch können Energieverbrauch und Energiekosten gesenkt werden. Ein Display mit intuitiv gestalteter Schnittstelle erleichtert die Bedienung. Die Pumpen sind für einen Medientemperaturbereich von -10 °C bis +110 °C ausgelegt. Da die Elektronik durch thermische Entkopplung geschützt ist, können sie sowohl in Heizungs-, Kälte- und Klimaanlage als auch in der Erdwärme- und Solar-Zirkulation eingesetzt werden.

**Wir haben die Einzelpumpen jetzt bis DN 80 für Sie am Lager – natürlich zu einem cleveren Preis- Leistungsverhältnis.**

# Lösen & Lesen sind sich sehr nah.

Rebus lösen und gewinnen.



**So einfach geht's:** Bilden Sie das richtige Lösungswort aus dem unten abgebildeten Bilderrätsel und senden Sie es bis zum 25.04.2018 an die folgende Mail-Adresse: [loesung@bfgruppe.de](mailto:loesung@bfgruppe.de)

aus Berlin. Die richtige Lösung lautete »Gusseisenleitung«.

Mit ein wenig Glück gewinnen Sie diesmal einen Gutschein für Dussmann, das KulturKaufhaus, im Wert von 50 Euro.

Der Gewinner des letzten Gewinnspiels ist Roland Knop von der Vester+Niemann GmbH

**Viel Glück!**

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



1 2 ~~3~~ 4 5

↓  
W



~~1~~ 2 3

↓  
R



~~1~~ 2 3 4 5

↓  
S



~~1~~ 2 ~~3~~ 4 5 ~~6~~

↓ ↓  
P O



1 2 ~~3~~ 4

↓  
T



## VERANSTALTUNGSKALENDER

DATUM	ZEIT	VERANSTALTUNG	THEMA	ORT
04.04.2018	07:00 – 13:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit Atec	Der Lieferant stellt Neuheiten vor und beantwortet Ihre Fragen.	Abhollager Neuenhagen Rosa-Luxemburg-Damm 1, 15366 Neuenhagen
05.04.2018	07:00 – 13:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit Atec	Der Lieferant stellt Neuheiten vor und beantwortet Ihre Fragen.	Abhollager Blumberg Ehrig-Hahn-Straße 1, 16356 Ahrensfelde OT Blumberg
10. und 11.04.2018	09:00 – 15:00 Uhr	BF.Akademie; Erfolgsseminar* Referent: Jens Liptow	Excel kann Ihnen Zeit schenken – wenn Sie es können.	SHK-Ausbildungszentrum Grüntaler Straße 62, 13359 Berlin (Mitte), Raum 202
12.04.2018	09:00 – 15:00 Uhr	BF.Akademie; Erfolgsseminar* Referent: Dipl.-Inf. Enno E. Peter	Mit Outlook mehr erreichen – Tipps und Tricks für den professionellen Einsatz von Outlook.	SHK-Ausbildungszentrum Grüntaler Straße 62, 13359 Berlin (Mitte), Raum 202
18.04.2018	14:00 – 17:00 Uhr	BF.Akademie, Produktschulung* Referent: Jochen Hofmann	Kontrollierte Wohnraumlüftung leicht gemacht.	Bergmann & Franz, Schulungs- und Tagungscenter Lützowstraße 74, 10785 Berlin (Tiergarten)
18. und 19.04.2018	09:00 – 17:00 Uhr	BF.Akademie; Produktschulung* Referent: Dipl.-Ing./Dipl.-Chem. Rainer Krysch	Erlangen Sie die Befähigung zur Trinkwasser-Installation.	SHK-Ausbildungszentrum Grüntaler Straße 62, 13359 Berlin (Mitte)
20.04.2018	ganztäglich	Standortfest	Wir laden Sie zu unserem Standortfest nach Blumberg ein. Die Industrie ist vertreten und informiert über Neuigkeiten. Nebenbei können Sie es sich gutgehen lassen.	Abhollager Blumberg Ehrig-Hahn-Straße 1, 16356 Ahrensfelde OT Blumberg
24.04.2018	14:00 – 17:00 Uhr	BF.Akademie; Produktschulung* Referent: Alexander Schmid	Wärmepumpe, KWL & Smart Home von Kermi – sinnvoll verknüpft, leicht verständlich.	Bergmann & Franz, Schulungs- und Tagungscenter Lützowstraße 74, 10785 Berlin (Tiergarten)
26.04.2018	09:00 – 13:00 Uhr	BF Akademie; Erfolgsseminar* Referent: Romy Skole	Reklamations- und Beschwerdemanagement.	Bergmann & Franz, Schulungs- und Tagungscenter Lützowstraße 74, 10785 Berlin (Tiergarten)
26.04.2018	ganztäglich	Standortfest	Wir laden Sie zu unserem Standortfest nach Spandau ein. Die Industrie ist vertreten und informiert über Neuigkeiten. Nebenbei können Sie es sich gutgehen lassen.	Abhollager Spandau Am Juliusturm 15-29, 13599 Berlin (Spandau)
04.05.2018	ganztäglich	Standortfest	Wir laden Sie zu unserem Standortfest in die Go-Li-Du ein. Die Industrie ist vertreten und informiert über Neuigkeiten. Nebenbei können Sie es sich gutgehen lassen.	Abhollager Gottlieb-Dunkel-Straße Gottlieb-Dunkel-Straße 20/21, 12099 Berlin
08.05.2018	13:00 – 19:00 Uhr	BF.Akademie, Produktschulung* Referent: Georg Beier	Hydraulische Schaltungen für den Heizungs-/ Lüftungsbereich und der Hydraulische Abgleich.	SEMINARIS Seehotel Potsdam An der Pirschheide 40, 14471 Potsdam

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