



Reflex

02.2017 · Für die Branche.
Engagiert. Unverblümt. Subjektiv.

Ohne Worte.

Körpersprache im Verkaufsgespräch.



Aus blau und bunt wird rund –
Bergmann & Franz mit neuem Design.



Countdown für die UBA-Positivliste –
Information zur trinkwasserhygienischen Eignung.



ARRIVO Übungswerkstätten:
283 Teilnehmer seit Bestehen der Initiative.



Der Knaller in Adlershof: Die BF-Eröffnungswoche mit Top-Angeboten.



S.4

TOPTHEMA

Gestik, Mimik und Körperhaltung im Verkaufsgespräch.

Aus blau und bunt wird rund –
Bergmann & Franz mit neuem Design.

S.3

Countdown für die UBA-Positivliste –
Information zur trinkwasserhygienischen Eignung.

S.7

ARRIVO Übungswerkstätten:
283 Teilnehmer seit Bestehen der Initiative.

S.8

Der Knaller in Adlershof: Die BF-Eröffnungswoche mit Top-Angeboten.

S.9



Branchengeflüster

Damit Sie mitreden können 3

Angebote

Schnäppchen im Online-Shop 6

Produkttempfhlungen

Kennen Sie den? Kommt ein ... 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: 26.01.2017

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.

Aus blau und bunt wird rund.

Bergmann & Franz mit neuem Design.

Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit. Getreu dieser Weisheit, die je nach Gusto mal Friedrich Schiller (!) oder Josef Necker mann zugeschrieben oder auch ganz allgemein als Unternehmensweisheit ausgewiesen wird, agiert Bergmann & Franz seit jeher. Uns ist es egal, wer's gesagt hat. Wir handeln einfach danach und präsentieren uns 2017 im neuen Corporate Design.



Ein wichtiger Faktor des Corporate Designs sind Farben, denn sie lösen unbewusste Assoziationen aus, die natürlich auch im Marketing genutzt werden. Mit seiner Firmenfarbe vermittelt ein Unternehmen Botschaften. Der gesamte Markt ist in Farben aufgeteilt, die für jeweils andere Unternehmen stehen. Wie Sie wissen, war bis Ende 2012 die Farbe Blau prägend für unser Erscheinungsbild. Sie steht für Seriosität, Stabilität, und Vertrauenswürdigkeit. Mit diesen Werten identifizieren wir uns und darauf sind wir stolz. Um zu zeigen, dass wir noch viel mehr sind und können, starteten wir im Oktober 2012 eine Farb-Kampagne. Die neue Farbigkeit sollte die Flexibilität unseres Unternehmens symbolisieren und auf die Vielfalt unseres Angebotes sowie den Gestaltungsreichtum hinweisen, der damit einhergeht. Dennoch sind wir natürlich immer »die Blauen« geblieben.

Unser aktuelles Redesign verbindet blau und bunt zu einer Einheit. Und welche Einheit ist geschlossener als ein Kreis? Wie schon vor fünf Jahren waren es wieder unsere Lkw, die sich der Öffentlichkeit zuerst im neuen Gewand zeigten. Blaue Planen symbolisieren unsere »blau« Identität. Darauf finden sich runde Icons in den Farben, die Sie in den vergangenen Jahren ebenfalls als charakteristisch für BF kennengelernt haben. Zum Beispiel grün: Grün ist die Farbe der Hoffnung und steht auch für Wachstum und Wohlstand. Oder rot: Rot ist die Leidenschaft, mit der wir bei der Sache sind. Oder gelb: Es symbolisiert unsere Kreativität und Fantasie. Und wir sind auch violett, denn es verbindet die Stabilität von Blau und die Energie von Rot. Und weil Sachlichkeit über allem steht, sind wir genauso grau.



Die runden, farbigen Icons finden Sie ab jetzt auch auf all unseren Kommunikationsmitteln. Ob BF.REFLEX oder BF.AKADEMIE-Broschüre, Produktflyer oder Einladung – blau und bunt verbindet sich zu rund. Die Symbole der Icons dienen



der Rubrizierung und ordnen den Inhalt auf den ersten Blick einem bestimmten Bereich zu.

Natürlich haben wir bei dieser Gelegenheit auch andere Gestaltungselemente »angefasst«. Und so präsentiert sich diese Ausgabe der BF.REFLEX aufgeräumt und in moderner 3-spaltiger Magazin-Optik. Wir hoffen, dass wir mit diesem zeitgemäßen Auftritt das Leseerlebnis für Sie noch verbessern können, und wünschen Ihnen viel Spaß mit den Inhalten unseres neuen Heftes. Übrigens, falls Sie eine Meinung zum neuen BF.REFLEX-Design haben – wir freuen uns über Lob ebenso wie über konstruktive Kritik.

Ihre BF.REFLEX-Redaktion

Was Sie wissen sollten, um mitreden zu können.

Rücknahme der HBCD-Richtlinie.

Annahme verweigert. Langweilig wird uns nicht mit der Politik. Seit dem 1. Oktober 2016 gilt Polystyrol mit einem Anteil von mehr als 0,1 Prozent des Flamm-schutzmittels Hexabromcyclododecan lt. Abfallverzeichnis-Verordnung als gefährlicher Abfall und unterliegt somit einer Sonder-Entsorgungspflicht. So weit, so gut. Aber was macht man, wenn Entsorgungsunternehmen die Annahme dieses

Sonderabfalls ablehnen, weil ihnen entsprechende Genehmigungen aufgrund fehlender technischer Voraussetzungen zur Verbrennung gefährlicher Abfalls fehlen? Und wer trägt die erheblich höheren Kosten für den Transport zu Verbrennungsanlagen mit Genehmigung?

Alles kein Problem, denn das Zauberwort heißt Aussetzung der Regelung. Zunächst

einmal ein Jahr. Das schafft den Gremien auf Bundes- und Landesebene Zeit, noch mal über alles nachzudenken. Die Politiker haben schließlich viel zu tun und können doch auch mal etwas vergessen. Zum Beispiel über die Konsequenzen ihrer Entscheidungen nachzudenken. Hat da jemand gelacht? Dazu gibt es keinen Grund, denn es ist wie immer: **Bürger haften für ihre Politiker.**



BRANCHENGEFLÜSTER





Ohne Worte.

Körpersprache im Verkaufsgespräch.

Bevor die Menschen sprechen lernten, war die Körpersprache ihr einziges Ausdrucksmittel. Mit Gestik, Mimik und der Haltung ihres Körpers drückten sie freundliche Gesinnung, Abwehr oder gar Angriffslust aus. Auch heute noch überwiegt in der zwischenmenschlichen Kommunikation der Anteil der Körpersprache. Doch was sagen wir mit unserer Körperhaltung, Mimik und Gestik aus? Ein kleiner Führer.

Wir sprechen meist unbewusst und leider auch recht unbedarft mit unserem Körper. Dabei verraten wir häufig viel mehr über uns, als uns lieb ist. Bevor Sie im Kundengespräch auch nur ein einziges Wort gesagt haben, hat Ihr Körper bereits Auskunft über Ihre innere Haltung, Ihr Verhältnis zu den Mitmenschen und Ihre Gefühle gegeben. Genauso unbewusst nehmen wir auch die Körpersprache anderer Menschen wahr, deuten sie und reagieren darauf. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass wir den Auftritt eines Menschen zu 55 Prozent aufgrund seiner Körpersprache bewerten. Und obwohl uns eigentlich nichts entgeht, ignorieren wir dennoch häufig wichtige Signale. Wer die Kommunikation mit Kunden verbessern, versteckte Botschaften entschlüsseln und selbst überzeugender »rüberkommen« will, muss sich und andere also bewusst beobachten.

Warum Körpersprache im Verkaufsgespräch so wichtig ist – Beispiele.

Rechtzeitig auf Signale reagieren.

Stellen Sie sich vor, Sie sprechen mit einem Kunden über ein Produkt und Ihr Gegenüber presst plötzlich die Lippen fest aufeinander. Das heißt, er nimmt Ihre Argumente nicht an. Reden Sie trotzdem weiter und er weicht mit dem Körper aus, ist das ein Zeichen dafür, dass Sie seine Erwartungen nicht erfüllt haben. Noch deutlicher wird die Ablehnung, wenn ein Angebot regelrecht »weggewischt«

wird. Der Kunde sagt vielleicht: »Interessant, ich werde darüber nachdenken.« Wischt er gleichzeitig ein vermeintliches Stäubchen von seinem Ärmel oder einen Krümel vom Tisch, werden Sie an diesem Tag kein Geschäft machen. Neigt sich der Gesprächspartner dagegen bei einem bestimmten Fakt im Gespräch nach vorn, ist das ein deutliches Zeichen für Zustimmung oder zumindest Interesse. Solch einen Punkt zu verpassen, wäre schade.

Körpersprache vermittelt also Informationen, an denen Sie Ihre Gesprächstaktik und Ihr Angebot ausrichten können.

Wirkung erzielen.

Ganz gleich wie toll das Produkt ist, das Sie verkaufen wollen – wenn Sie es emotions- und ausdruckslos tun, wird es keinen Kunden überzeugen. Und auch das beste Argument kommt nicht an, wenn Ihr Körper keine Spannung, keine Energie zeigt. Das heißt, zunächst einmal muss der Verkäufer selbst überzeugen und durch Tonfall und Körperhaltung signalisieren: Ich habe hier eine ganz tolle Sache, die wie für dich gemacht ist.

Wie einfach es ist, seine Wirkung auf andere Menschen zu manipulieren, können Sie in einem kleinen Experiment selbst erproben. Stellen Sie sich bei einer Begegnung ganz gerade hin, halten Sie den Kopf gerade und schauen Sie geradeaus. Ihr Körper signalisiert jetzt Konfrontation. Ihr Gegenüber wird Ihnen mit Vorsicht begegnen. Neigen Sie den Kopf dagegen leicht zur Seite, machen Sie den Hals da, wo die Halsschlagader verläuft, frei. Mit dieser

Haltung signalisieren Sie: Du kannst zubeißen, ich werde mich nicht verteidigen. Übersetzt: Ich vertraue dir und weiß, du wirst diese Situation nicht ausnutzen. Ihr Gegenüber wird Sie vermutlich anlächeln.

Missverständnisse vermeiden.

Die Deutung der Körpersprache kann auch zu Fehlinterpretationen führen. Ihr Kunde wertet Ihre Gestik und Mimik natürlich aufgrund seiner Erfahrungen. Schauen Sie zum Beispiel auf die Uhr, wird der Kunde automatisch denken: »Der will das Gespräch beenden.« Dabei wollten Sie nur wissen, wie spät es ist.

Das kleine 1 x 1 der Körpersprache.

Nähe und Distanz

Wer jemandem zu dicht »auf den Pelz« rückt, muss sich nicht wundern, wenn er sich unbeliebt macht. Die Zone, in der Verkaufsverhandlungen normalerweise ablaufen, liegt zwischen 0,8 und 1,2 Metern. Wenn Ihnen der Kunde entgegenkommt, brauchen Sie diese Vorgabe nicht mehr so genau zu nehmen.

Legen Sie niemals ungefragt Ihre Unterlagen auf den Tisch. Es ist ein Gebot der Höflichkeit, dafür zunächst um Erlaubnis zu bitten.

Steht Ihnen eine schwierige Verhandlungssituation – z. B. ein Reklamationsgespräch – bevor, vermeiden Sie eine Sitzformation, bei der Sie dem Kunden direkt gegenüber sitzen. Denn dann müssen Sie

ihm zwangsläufig häufig in die Augen schauen und können nicht ausweichen. Besser ist es, sich an einem eckigen Tisch in einem Winkel von ca. 90° und an einem runden im Winkel von ca. 120° zum Kunden zu setzen.

Auftritt und Körperhaltung

Dass man die Wohnung oder das Büro eines Kunden erst nach Aufforderung betritt, versteht sich von selbst. Beim Händeschütteln ist der umgangssprachlich als »toter Fisch« bezeichnete schwache Händedruck ebenso zu vermeiden wie ein zu festes Drücken. Wenn Sie anschließend zügig in den Raum hineinschreiten, vermitteln Sie Selbstbewusstsein und Dynamik.

Die Körperhaltung ist ein Zusammenspiel von Kopf, Schultern, Rumpf, Becken, Beinen und Füßen. Achten Sie während des Verkaufsgesprächs auf eine aufrechte, im Brustbereich offene Haltung. Sie verschafft Ihnen größere Überzeugungskraft und wirkt motivierend auf Kunden. Eine Person mit hängenden Schultern und eingesenkenem Oberkörper wirkt verschlossen und ängstlich – ihr wird man nichts zutrauen. Ebenso wichtig ist die Kopfhaltung. Eine gerade Kopfhaltung signalisiert Sicherheit und Aufrichtigkeit, ein leicht gesenkter Kopf Entgegenkommen und Wohlwollen. Aber: Die Kopfhaltung beeinflusst auch den Klang Ihrer Stimme.

Sprechen Sie nie mit gesenktem Kopf, denn dann verschlechtert sich automatisch die Tonqualität. Probieren Sie es aus.



Blickkontakt

Unsere Augen sprechen ihre eigene Sprache und gelten nicht umsonst als Spiegel der Seele. In Gesprächen sollte man seinem Gegenüber zunächst immer einige Sekunden einen offenen Blick schenken, begleitet von einem freundlichen Lächeln. Ein zu langer Blickkontakt kann jedoch leicht als Anstarren, übertriebene Neugier oder Unhöflichkeit interpretiert werden. Senkt Ihr Gegenüber den Blick oder reagiert gar nicht auf Ihr Blickangebot, besteht von seiner Seite – zumindest im Moment – kein Interesse. Ein ständig oder häufig zu Boden gerichteter Blick, hin und her flirrende Augen oder demonstratives Wegsehen sind Zeichen für Unsicherheit, Ignoranz oder sogar Provokation. Auch

häufiges Blinzeln signalisiert Unsicherheit. Hebt jemand bei Ihrem Anblick kurz die Brauen, freut er sich über den Kontakt und/oder kann Sie gut leiden. Heben sich die Brauen nicht, begegnet man Ihnen neutral oder findet Sie im ungünstigsten Falle unsympathisch.

Immer schön lächeln.

Ein natürliches, aufgeschlossenes Lächeln ist der perfekte Türöffner. Stereotypes Dauerlächeln wirkt dagegen künstlich, irritierend und selbstgefällig. Außerdem sollte man beim Lächeln niemals alle Zähne zeigen, da dies als Zeichen mangelnder Selbstbeherrschung oder aber als Ausdruck von Beliebigkeit und Oberflächlichkeit gewertet werden könnte. Ein gequältes, kaum sichtbares Lächeln wirkt bemüht, unsicher oder auch ironisch. Wird nur ein Mundwinkel angehoben, vermutet das Gegenüber leicht Arroganz oder Zynismus.

Mit den Händen sprechen.

Wer seine Aussagen mit Gesten unterstreicht, kann seinen Worten mehr Ausdruck verleihen. Grundsätzlich sollten sich die Hände immer offen und sichtbar vor oder neben dem Körper befinden. Auch die Höhe, in der Sie Ihre Hände halten, ist wichtig. Gesten werden nur dann positiv aufgenommen, wenn sie oberhalb der Taille ausgeführt werden. Alles andere wirkt provokant.

GESTE	BEDEUTUNG
Finger an die Nase legen	Zeichen der Konzentration oder für Zweifel
Getrommel mit den Fingern	Ungeduld, Nervosität, eventuell auch Provokation
Gefaltete Hände	Sicherheit, Überlegenheit; einmal getroffene Entscheidungen werden nicht revidiert
Hand vor den Mund halten	Unsicherheit in der Sache, das Gesagte soll abgeschwächt oder zurückgenommen werden
Hände reiben	Selbstzufriedenheit, wirkt oft unsympathisch
Hände über den Kopf legen	Selbstbewusstsein, Dominanz; beim Zurücklehnen zeigt die Geste grenzenlose Souveränität
Herumspielende Finger	Desinteresse, Unkonzentriertheit oder Nervosität
Kopf auf die Hände stützen	Nachdenklichkeit, Erschöpfung oder Langeweile
Kratzen am Kopf	Ratlosigkeit oder Unsicherheit
Reiben des Nackens	Angst, schlechtes Gewissen; die Person fühlt sich unwohl oder in die Ecke gedrängt
Reiben des Kinns	Nachdenklichkeit oder Zufriedenheit
Verschränkte Arme	Bei Männern: Ablehnung, Verschlossenheit; bei Frauen auch: Ängstlichkeit, Unsicherheit; nicht grundsätzlich negativ – die Person möchte zuhören, aber (noch) nicht handeln
Zum Spitzdach geformte Hände	Überheblichkeit; signalisieren auch Abwehr gegen Einwände
Imaginären Schmutz von der Kleidung entfernen	Widerspruch, Argumente werden »weggewischt«

Beobachten Sie sich einige Tage selbst bei der Arbeit und im Alltag. Notieren Sie, in welchen Situationen Sie Ihre Körpersprache als problematisch empfunden haben, und analysieren Sie später die Situation.

Wann und warum haben Sie sich einem Gesprächspartner gegenüber unsicher, überlegen oder angriffslustig gefühlt? Gab es Gesten, die von anderen Personen falsch interpretiert werden konnten?

Die bewusste Auseinandersetzung mit eigenen Gesten und Haltungen wird automatisch dabei helfen, die Körpersprache künftig zu kontrollieren.

Jetzt aber Shoppa!

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

Nur vom 20.02. bis 24.02.2017



Telefon (030) 26 08-0 · www.bfgruppe.de

* Ausgenommen sind Bestellungen aus bestehenden Angeboten.



Besuchen Sie unseren Schnäppchenmarkt im BF-Online-Shop!

Immer wieder attraktive Restposten und Auslaufmodelle zu sagenhaften Preisen – Reinschauen. Stöbern. Sparen.

www.bergmann-franz.de/shop



BIS ZU
70 %
GÜNSTIGER

Viega Rollen-Tackerplatte
Fonterra



Kermi Heizwand



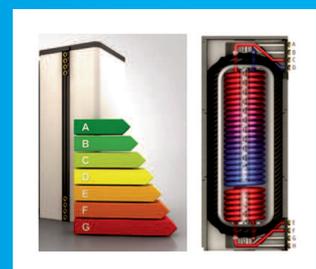
Sanipa Waschplatz



Zehnder plano Heizwand



Roth Kombispeicher 500 l





Der Countdown für die UBA-Positivliste läuft.

Hersteller informieren über trinkwasserhygienische Eignung.



Am 10. April 2017 endet die gesetzliche Übergangsfrist für die so genannte UBA-Positivliste, mit der das Umweltbundesamt trinkwasserhygienisch geeignete metallene Werkstoffe festlegt. Spätestens ab diesem Zeitpunkt dürfen bei der Trinkwasserinstallation nur noch Materialien verwendet werden, die hier aufgelistet werden. Doch auch vorher schon sollten Planer und SHK-Handwerker den Termin im Auge haben.

Ein Leben lang kommen wir tagtäglich mit Trinkwasser in Berührung. Wir putzen uns damit die Zähne, waschen unser Obst und Gemüse oder trinken es sogar. Deshalb ist es wichtig, dass alle Leitungen und Entnahmestellen so beschaffen sind, dass unsere Gesundheit keinen Schaden nimmt. Der Gesetzgeber nimmt diese Anforderung inzwischen sehr ernst. Schon 2012 erstellte das Umweltbundesamt nach § 17 Absatz 3 der Trinkwasserverordnung (TrinkwV 2001) eine UBA-Werkstoffliste, die im Dezember desselben Jahres als Empfehlung veröffentlicht wurde. 2015 wurde daraus eine »Bewertungsgrundlage« für metallene Werkstoffe, die verbindliche trinkwasserhygienische Anforderungen beschreibt und eine Positivliste mit Metallen und Legierungen enthält, die im Kontakt mit Trinkwasser als unbedenklich gelten.

Haftungsansprüche vermeiden.

Nach einer Übergangsfrist von zwei Jahren, in der auch Werkstoffe verbaut wer-



Trinkwassergeeignet oder nicht? Bei Rohren aus Edelstahl stellt sich diese Frage nicht, denn der Werkstoff hat den Trinkwasser-Eignungstest bestanden und steht auf der UBA-Positivliste.

den durften, die nicht auf der Positivliste stehen, wird es nun ernst. Genaugenommen schon heute. Denn als Planer oder Handwerker sollten Sie bedenken, dass Trinkwasser-Installationen, die am 10. April 2017 noch nicht abgenommen sind, aber Materialien enthalten, die nicht auf der Positivliste stehen, auch den gesetzlichen Vorgaben nicht entsprechen. Der Handwerksbetrieb liefert folglich eine mangelhafte Leistung ab, so dass Kunden Mängelhaftungsansprüche geltend machen können. Und das wird teuer.

Hersteller erleichtern Ihnen das Leben.

Da in der Positivliste keine Produkte, sondern nur Werkstoffe aufgeführt sind, müsste im Prinzip jeder Planer bzw. Fach-

handwerker in Zukunft prüfen, aus welchen Werkstoffen die von ihm eingesetzten Produkte bestehen. Eine mühsame Angelegenheit, wäre da nicht die Initiative des Zentralverbandes SHK. Um seine Mitgliedsbetriebe vor zeitfressender Recherche und dem Risiko der Gewährleistung zu bewahren, hat er die Hersteller von entsprechenden Produkten wie Rohren und Armaturen aufgefordert, eine trinkwasserhygienische Unbedenklichkeitserklärung zu den von ihnen verwendeten Materialien abzugeben. Als Basis dieser Stellungnahmen gilt die Bewertungsgrundlage für metallene Stoffe des Umweltbundesamtes.

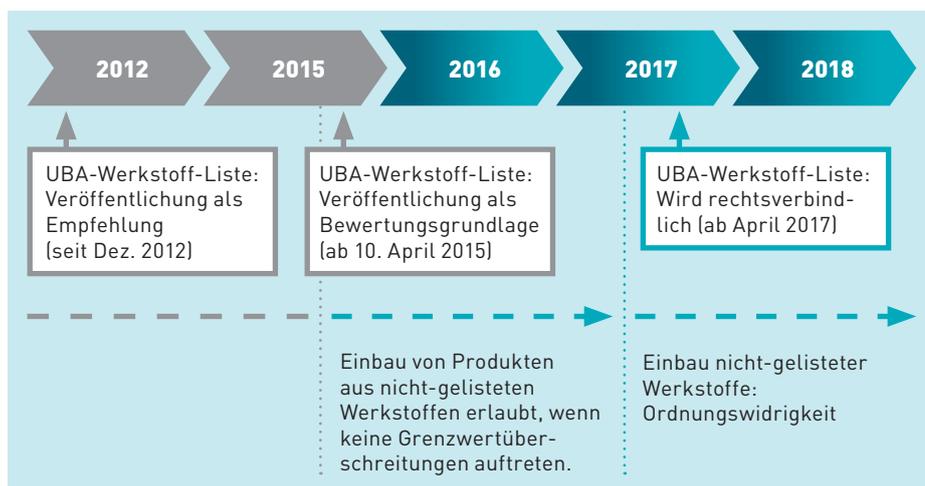
Herstellererklärungen auf der Website des ZVSHK.

Mit ihren schriftlichen Statements informieren die Hersteller SHK-Unternehmer darüber, welche ihrer Produkte nach dem Stichtag noch die verbindlich geltenden Werkstoffanforderungen erfüllen. Eine kontinuierlich aktualisierte Liste mit den gemeldeten Produkten finden Mitglieder der SHK-Organisation unter www.zvshk.de/herstellernerklaerungen.

Schon jetzt enthält die Liste viele Lieferanten, mit denen auch Bergmann & Franz zusammenarbeitet. Die Liste erhebt jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Das heißt, fehlende Erklärungen von Herstellern bedeuten nicht automatisch, dass deren Produkte trinkwasserhygienisch ungeeignet sind. Wollen Sie ein solches Produkt verwenden, sollten Sie sich vom Lieferanten bestätigen lassen, dass es die Anforderungen der Trinkwasserverordnung erfüllt. Dafür stellt der ZVSHK auf seiner Website entsprechende Muster schreiben zur Verfügung.

Auf Nummer Sicher gehen mit BF.

Noch einfacher wird die Suche nach trinkwassergeeigneten Sanitärprodukten für Kunden von Bergmann & Franz. Denn mit unseren Produkten für den Trinkwasserbereich sind Sie automatisch auf der sicheren Seite, da sie durchweg die Voraussetzungen der Trinkwasserverordnung erfüllen. Sollten Sie für ein Bauvorhaben einen Nachweis benötigen, können wir Ihnen diesen zeitnah zukommen lassen.



Von der Empfehlung zur rechtsverbindlichen UBA-Positivliste.



ARRIVO Übungswerkstätten auf einem guten Weg.

283 Teilnehmer seit Bestehen der Initiative.

2015, auf dem Höhepunkt der Flüchtlingskrise, haben wir zweimal ausführlich über die Initiative ARRIVO Berlin berichtet, die sich der Berufsorientierung und Arbeits- bzw. Ausbildungsvermittlung von Flüchtlingen verschrieben hat. Das sowohl für Flüchtlinge als auch für Berliner Handwerksbetriebe vielversprechende Programm geht inzwischen ins dritte Jahr. Wir wollten wissen, wie es sich entwickelt hat und was aus Dawit, dem äthiopischen Azubi, geworden ist.

Aus ARRIVO Berlin ist inzwischen eine Dachmarke mit 6 Teilprojekten geworden, die unterschiedliche Branchen umfassen. Es werden nicht nur Handwerksberufe abgebildet, sondern auch Praktika im Bau-, Gesundheits- oder Gastronomiebereich vermittelt. Ein Projekt kümmert sich in Zusammenarbeit mit den Kammern speziell um die Belange der Betriebe, die Praktikums- und Ausbildungsplätze anbieten. Um all die Veränderungen abzubilden, wird gerade die Website überarbeitet, die im Februar gelauncht werden soll.

Wie wir im Gespräch mit Franziska Hartmann, Projektleiterin bei ARRIVO Übungswerkstätten, erfuhren, läuft das Programm inzwischen permanent. Und das Interesse seitens der Flüchtlinge und der Berliner Betriebe ist groß. Obwohl es mittlerweile mehrere ähnliche Programme gibt, profitiert ARRIVO bis heute von der guten öffentlichen Präsenz, die es als erstes seiner Art genoss. Außerdem haben sich die transparenten Regeln und der unbürokratische Ansatz der Initiative inzwischen herumgesprochen. Zu den regelmäßig stattfindenden Informationsveranstaltungen erscheinen monatlich bis zu 70 Personen. Hier werden alle Voraussetzungen und Fragen besprochen, und zwar auf Deutsch, so dass die Flüchtlinge anschließend gut einschätzen können, ob

sie allgemein und sprachlich bereit für das Programm sind.

Jedes Modul ein Schritt nach vorn.

Das Programm gliedert sich in drei vierwöchige Module. Beim ersten Modul handelt es sich um einen berufsbegleitenden Deutsch- sowie einen Mathekurs. Hier werden auch grundsätzliche Fragen der Aus- und Berufsbildung sowie gesellschaftliche Themen angesprochen. Im zweiten Modul, dem so genannten Werkstatt-Modul, werden die Teilnehmer in grundlegende Werkstatt-Arbeiten eingeführt. Dazu gehören neben Regeln wie Pünktlichkeit und Ordnung am Arbeitsplatz auch die Routinen des Tagesablaufs, die Umsetzung von Aufträgen sowie die Sicherheitsorganisation in einer Werkstatt. Das dritte Modul ist ein Innungsfachkurs, der nach Interesse belegt wird und im Ausbildungszentrum der jeweiligen Innung stattfindet. Zwölf Berliner Innungen sind mit von der Partie, so dass die Innungsfachkurse das breite Spektrum der Handwerksberufe in Deutschland annähernd abzubilden vermögen. Teilnehmer, die im Heimatland bereits eine Berufsausbildung absolviert haben, können ihre Kenntnisse hier mit der Berufsrealität in Deutschland abgleichen. Alle anderen haben Gelegenheit, sich ein erstes Bild vom gewünschten Beruf und seinen Anforderungen zu machen.

Der SHK-Innungsfachkurs.

Da die jüngeren Teilnehmer meist noch gar keinen Kontakt zur Berufswelt hatten, wissen sie auch nichts über die Berufsvielfalt – schon gar nicht der in Deutschland. Und so will ein Großteil der jungen männlichen Flüchtlinge Kfz-Mechaniker werden. Viele von ihnen werden motiviert, an den SHK-Fachkursen teilzunehmen, wo



© Stephanie Steinkopf/Schlesische27

sie merken, dass eine moderne Heizanlage genauso spannend ist wie ein Auto.

Der zweimal pro Jahr stattfindende SHK-Fachkurs wird von Sigrun Merkle geleitet. Sie führt die Flüchtlinge in Gruppen von 8 bis 12 Teilnehmern durch alle Fachbereiche des SHK-Handwerks. Dabei überprüft sie ihre handwerklichen Fähigkeiten ebenso wie ihre Deutsch- und Mathematikkenntnisse. Gezielt weckt sie das Interesse der Teilnehmer, indem sie z. B. auf die Ähnlichkeiten zwischen einem Ölbrenner und einem Dieselmotor hinweist. Oder sie fordert sie mit manipulierten Geräten und Armaturen zur Fehlersuche heraus.

Am Ende eines Fachkurses kann Frau Merkle recht genau einschätzen, wer geeignet ist und bei wem noch Lernbedarf besteht. Diese Informationen gibt sie dann an ARRIVO weiter. »Das Bildungsniveau der Teilnehmer ist sehr unterschiedlich«, sagt Frau Merkle. »Manche haben Abitur und lösen komplizierte Formeln mit links, andere kennen den Unterschied zwischen Radius und Durchmesser nicht. Doch alle sind engagiert und diszipliniert und wollen weiterkommen.« Drei Teilnehmer der SHK-Fachkurse sind inzwischen in Ausbildung und sowohl die Ausbilder als auch die Kollegen in den Betrieben sind voll des Lobes.

Erfolge in Zahlen.

Das Betriebs-Netzwerk der ARRIVO-Gruppe ist inzwischen auf die beachtliche Zahl von 230 Unternehmen angewachsen, die zusammen 330 Praktikumsplätze anbieten. Mit dabei sind 23 SHK-Betriebe, 20 davon kleine oder mittlere Unternehmen. 283 Flüchtlinge haben seit Bestehen der Initiative am Programm teilgenommen, 176 erfolgreich ein Praktikum absolviert. Immerhin 13 Teilnehmer absolvierten

mindestens ein Praktikum im SHK-Bereich. Zum Vergleich: 9 Teilnehmer gingen in Kfz-, 6 in Bau-, 6 in Maler- und Lackierer-, 6 in Elektro-, 4 in Gebäudereinigungsbetriebe und 4 in Bäckereien. Bei 50 Teilnehmern mündete das Praktikum in eine Ausbildung. Im SHK-Bereich gab es zwei Abbrecher, so dass zur Zeit 11 Betriebe ausbilden. 19 Teilnehmer haben inzwischen sogar Arbeit gefunden, die wenigsten allerdings im Handwerk, da hier eine fundierte Ausbildung unumgänglich ist.

Geförderte Einstiegsqualifizierung.

Zusätzlich zu den 50 Vermittlungen wurden 17 Praktikanten in eine sogenannte Einstiegsqualifizierung (EQ) vermittelt. Die Praktika im Rahmen der ARRIVO Übungswerkstätten werden von SozialarbeiterInnen begleitet und sorgfältig mit Teilnehmern und Betrieben ausgewertet. Wenn Unsicherheit darüber besteht, ob ein Teilnehmer für eine Ausbildung bereit ist, bietet sich die Einstiegsqualifizierung als Mittelweg an. Die 6-12-monatige Maßnahme wird von der Agentur für Arbeit gefördert und ist eine Art Testjahr im Betrieb. Läuft alles gut, wird das Jahr auf die Ausbildung angerechnet, wenn nicht, kann der Teilnehmer einen zweiten Anlauf starten. Falls Sie an solch einer EQ-Maßnahme interessiert sind – Informationen gibt's im Internet oder direkt bei der Agentur für Arbeit. Außerdem unterstützt

das Team von ARRIVO Übungswerkstätten gern bei der Organisation einer solchen EQ-Maßnahme.



Alles nicht so einfach.

Nicht jeder Flüchtling ist sofort bereit für einen geregelten Arbeitsalltag. Viele kämpfen nach traumatisierenden Erlebnissen in ihrer Heimat oder auf der Flucht in Notunterkünften mit existenziellen Problemen. Sie können nicht schlafen, müssen immer wieder Behördentermine mit endlos langen Wartezeiten wahrnehmen, haben keine Möglichkeit zu frühstücken, wenn sie rechtzeitig im Kurs sein wollen usw. 150 Teilnehmer haben das Programm von ARRIVO abgebrochen, bevor es zu einer Vermittlung in Ausbildung oder Arbeit kommen konnte – gut die Hälfte von ihnen mit »positiven« Abbruchgründen. »Diese Teilnehmer hatten erkannt, dass sie erst einmal besser Deutsch lernen oder einen Schulabschluss machen sollten, und wurden in andere Projekte vermittelt«, sagt Frau Hartmann. »Gut möglich, dass sie

zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal Gebrauch von unserem Angebot machen.«

Und wie geht es Dawit?

Der Äthiopier Dawit M. absolviert zur Zeit sein zweites Lehrjahr bei der Grimm & Mielke GmbH in Friedenau. »Alles läuft super«, versichert uns Karsten Unglaube, Ausbilder und bauleitender Ingenieur im Unternehmen. »Dawits Deutsch ist viel besser geworden, man kann jetzt schon technische Unterhaltungen mit ihm führen. Manchmal hat er noch Schwierigkeiten, Fachtexte zu verstehen, aber das ist ja auch schwierig in einer fremden Sprache. Aber die schulischen Leistungen sind okay und handwerklich ist er top.« Grimm & Mielke will Dawit nach der Ausbildung unbedingt halten, und die Chancen dafür stehen gut. Aufgrund seiner ausgezeichneten Deutschkenntnisse könnte er einen Einbürgerungsantrag stellen. Diese Entscheidung will natürlich gut überlegt sein, denn ein Großteil von Dawits Familie lebt immer noch in Äthiopien, andere Familienmitglieder sind in Griechenland ansässig geworden. Andererseits hat er hier eine Zukunft und so er denkt über die Möglichkeit der Einbürgerung nach.

Das Resümee unserer Gesprächspartner ist eindeutig: Das ARRIVO-Konzept hat sich bewährt. Wir wünschen allen Beteiligten und vor allem den Teilnehmern weiterhin gutes Gelingen.

Der Knaller in Adlershof: BF-Eröffnungswoche.

Attraktive Angebote, lecker Essen.

Am 02.01.2017 wurde unser neuer Standort am Groß-Berliner Damm in Adlershof eröffnet. Die Regale sind voller Ware, der neue, vom Tischler eigens nach unseren Wünschen gefertigte Verkaufstresen ist installiert. Nun schauen wir voller Vorfreude dem 06.03. entgegen. Denn dann startet die offizielle Eröffnungswoche mit vielen interessanten Programmpunkten.

Die Eröffnungswoche in unserer neuen Filiale sollten Sie sich auf keinen Fall entgehen lassen. Ein Blick auf das geplante Programm, zu dem wir Sie herzlich einladen, verrät warum.

Gelegenheit! Vom 06.03. bis 10.03.2017 präsentieren wir Ihnen täglich wechselnde Lieferanten der Sparten Sanitär, Hei-

zung, Fliesen und Installation, die Ihnen zu relevanten Fragen ihres Sortiments Rede und Antwort stehen. Darüber hinaus bieten wir Ihnen Kurz-Schulungen zu verschiedenen Themen direkt vor Ort an. Achten Sie im Vorfeld auf die Themenankündigung.

Mitnehmen! Außerdem haben wir tolle Aktions-Angebote¹ für Sie:
Ab einem Umsatz von 200,- € wahlweise:
· ein Aral Tankgutschein 10,- €
· KSTOOLS Lampe



INTERN

Ab einem Umsatz von 500,- € wahlweise:
· ein Aral Tankgutschein 25,- €
· KSTOOLS TORSIONpower Bit-Box 32-tlg.

Mahlzeit! Während unserer Eröffnungswoche laden wir Sie täglich in der Zeit von 10:00 bis 14:00 Uhr zum Essen ein – kommen Sie vorbei und lassen Sie sich überraschen. Es lohnt sich!

¹ Die Aktion ist nur gültig bei Abholung von Lagerware in der Filiale Adlershof.

Popoläres Dusch-WC.

Das Geberit AquaClean Mera.

Obwohl die Toilette bereits über 150 Jahre alt ist, hat sie sich seither kaum verändert. Zeit für eine Revolution. Und die könnte vom Geberit AquaClean Mera eingeleitet werden. Das Dusch-WC setzt in jeder Hinsicht neue Maßstäbe, denn Design, Komfort und Technik sind von höchster Vollendung. Es wird in zwei Ausführungen angeboten: Geberit AquaClean Mera Classic und Comfort. Letztere bietet zusätzliche Verwöhnfunktionen wie das automatische Öffnen und Schließen des WC-Deckels, das Orientierungslicht sowie die WC-Sitz-Heizung. Beiden gemeinsam ist die patentierte WhirlSpray-Duschtechnologie für eine besonders gründliche

Reinigung, das hybride Warmwassersystem, das sofort und anhaltend körperwarmes Wasser bereitstellt, die TurboFlush-Spültechnik sowie die integrierte Geruchsabsaugung. Dank der beinahe unbegrenzten Möglichkeiten der Geberit Installationstechnik können Sie das neue Dusch-WC für fast alle baulichen Gegebenheiten empfehlen. Und auch Planung, Montage und Wartung sind ein Kinderspiel. Der planerische Aufwand reduziert sich auf einen Stromanschluss.



■ GEBERIT

Zusätzliche Einbauten zur Einhaltung der Trinkwasservorschriften erübrigen sich und die gesamte Technik liegt hinter einer eleganten Abdeckung aus Kunststoff. Diese müssen Sie nur abnehmen und schon haben Sie Zugang zu allen Komponenten. Dank der Montagehilfe und der auf einem Metallrahmen vormontierten Schalldämmmatte kann das WC leicht von einer einzigen Fachperson installiert werden. **Was Sie und Ihre Kunden freut, gefällt auch uns. Wir haben das Geberit AquaClean Mera Comfort in Weiß und Glanzverchromt am Lager.**

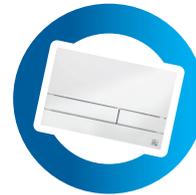


Optimiert bis ins Detail.

Die neue BF.Vorwand.

Die Vorwandinstallation bringt zahlreiche Vorteile, sowohl für kleine als auch große Bäder. Sie ermöglicht spannende Grundrisse und eine kreative Neuordnung der Sanitärobjekte. Insbesondere der WC-Bereich profitiert von der versteckten Installation sämtlicher Leitungen und des Spülkastens, bei der nur die Betätigungsplatte sichtbar bleibt. Wir

haben jetzt die Vorwandgestelle und Betätigungsplatten der BF.Vorwand optimiert. Mit ihrer Bauhöhe von 1120 mm eignet sie sich perfekt für moderne Badsituationen. Alle Elemente sind vormontiert und selbsttragend – Sie müssen die Sanitärkörper wie WCs (einschließlich moderner Dusch-WCs), Waschtische oder Urinale nur noch montieren – fertig. Besonders freuen werden sich Installateure über den neuen Multi-Wandhalter. Er ist dank seiner stufenlosen Winkelanpassung flexibel einsetzbar, so dass Wandvorsprünge und Eckmontagen keine zeitaufwendige Mehrarbeit mehr



■ VORWAND INSTALLATIONSYSTEME

verursachen. Die Befestigung ist ebenso einfach wie sicher: Das BF-Vorwand-Element kann in handelsübliche C-Schienen mit dem Maß 27 x 18 mm und einer Profillöpfung von 15 mm eingehängt werden. Das Verfahren ist TÜV-geprüft und schallschutzsicher nach DIN 4109. Alle Traversen sind durch den auf der Rückseite durchgängig geschlitzten Rahmen verschiebbar. Kunden haben die Wahl zwischen trendigen Betätigungsplatten in unterschiedlichsten Farben und Materialien. **Gönnen Sie sich größten Komfort bei der Installation, kommen Sie zu BF.**

Sorgenfrei heizen und lüften.

Mit der 5-Jahres-Systemgarantie von Kermi.

Seit dem 01.12.2016 bietet Kermi für verschiedene Systemkombinationen aus dem Kermi Wärmesystem x-optimiert eine verlängerte Gewährleistungsfrist von 60 Monaten – ohne Zusatzkosten. Keiner bietet mehr. Im Falle der Wärmepumpe muss das System mindestens eine x-change Wärmepumpe mit zugehöriger Regelung, eine Ladegruppe und den Wärmespeicher umfassen. Für das Systempaket der kontrollierten Wohnraumlüftung sind das x-well Wohnraumlüftungsgerät, Luftkanäle sowie das Anschlussystem gefordert. Die verlängerte Garantie beginnt am Tag der Inbetriebnahme und umfasst sämtliche Material- und Fertigungsfehler. Die Bedingungen sind überschaubar. Das Ker-

mi-System darf nur von einem Fachbetrieb unter Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften und Herstellervorgaben installiert werden. Bei der Inbetriebnahme des Wärmepumpensystems muss ein Vertreter des Kermi-Kundendienstes anwesend sein. Außerdem ist eine jährliche Wartung der Anlage sicherzustellen. Während Anlagenbetreiber sich über maximale Sicherheit zum Nulltarif freuen können,

haben Fachhandwerker mit der Kermi-Offerte einen weiteren Joker in der Tasche. Sie können sich als kompetente Ansprechpartner präsentieren, bei laufenden Angeboten auf den Zusatznutzen der Systemgarantie verweisen und Kunden durch die jährlichen Wartungsintervalle langfristig binden.

Wenn ein Unternehmen so viel Selbstvertrauen in die eigene Qualität hat, gibt's nur eins: zugreifen. Am besten natürlich bei BF.



KERMI

Akkus aufladen und los geht's.

Rebus lösen und gewinnen.

So einfach geht's: Bilden Sie das richtige Lösungswort aus dem unten abgebildeten Bilderrätsel und senden Sie es bis zum 22.02.2017 an die folgende Mail-Adresse: loesung@bfgruppe.de

Die Gewinnerin unseres letzten Gewinnspiels ist Jaqueline Hoffert-Dahl von der Fa. Hoffert barrierefreier Wohnkomfort, aus 10719 Berlin. Die richtige Lösung lautete »Rücknahmeregelung«.

Mit ein wenig Glück gewinnen Sie diesmal einen Akku-Bohrschrauber von Makita im Wert von 120 Euro.

Der Akku-Bohrschrauber DF331DSMJ bietet dank des neuen 4,0 Ah Akku-Systems deutlich mehr Ausdauer. Zudem wird der neue Akku BL1040B serienmäßig mit einer Akku-Kapazitätsanzeige geliefert. So haben Sie den Akkustand immer fest im Blick! **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	X 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4 5	1 2 3 4
	↓	↓	↓	↓ ↓	↓
	K	W	R	H Y	E



VERANSTALTUNGSKALENDER

DATUM	ZEIT	VERANSTALTUNG	THEMA	ORT
10.02.2017	09:00 – 16:00 Uhr	BF.Akademie, Erfolgsseminar; Ursula Jung-Friedrich Rechtsanwältin, Dipl.-Ing./Dipl.-Päd. Reinhard Fensch	Betriebswirtschaftliche und rechtliche Grundlagen der Unternehmensführung	Stroom Berlin (ehem. BEZ), Bessemerstraße 23 – 39, 12103 Berlin (Tempelhof)
21.02.2017	07:00 – 12:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit ATEC	Information über Neuheiten und Altbewährtes aus dem Produktsortiment	Abhollager Königs Wusterhausen, An der Eisenbahn 25, 15711 Königs Wusterhausen
22.02.2017	07:00 – 12:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit ATEC	Information über Neuheiten und Altbewährtes aus dem Produktsortiment	Abhollager Tempelhof Gottlieb-Dunkel-Str. 20/21, 12099 Berlin (Tempelhof)
23.02.2017	17:30 Uhr	Handwerkerschulung mit Novelan	Die neuen Novelan Wärmepumpen	Gasthof Georgenberg, Slamener Höhe 19, 03130 Spremberg
24.02.2017	09:00 – 17:00 Uhr	BF.Akademie, Erfolgsseminar; Dipl.-Ing./Dipl.-Päd. Reinhard Fensch	Der kompetente, kundenorientierte Mitarbeiter, Servicetechniker oder Monteur als »Visitenkarte« Ihres Unternehmens	Stroom Berlin (ehem. BEZ), Bessemerstraße 23 – 39, 12103 Berlin (Tempelhof)
28.02.2017	07:00 – 12:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit ATEC	Information über Neuheiten und Altbewährtes aus dem Produktsortiment	Abhollager Weißensee Streustraße 104 – 105, 13086 Berlin (Weißensee)
02.03.2017	07:00 – 12:00 Uhr	Handwerkerfrühstück mit ATEC	Information über Neuheiten und Altbewährtes aus dem Produktsortiment	Abhollager Eberswalde, Rofin-Gewerbepark Coppistraße 3, 16227 Eberswalde
06.03. bis 10.03.2017	täglich 08:00 – 14:00 Uhr	Offizielle Eröffnungswoche in unserem neuen Standort in Adlershof	Täglich wechselnde Lieferantenpräsentationen, attraktive Aktionen, interessante Schulungen und natürlich jede Menge gutes Essen	Abhollager Adlershof, Groß-Berliner Damm 82 a, 12487 Berlin (Adlershof)

* kostenpflichtige Anmeldung über das Anmeldeformular der BF.AKADEMIE oder online unter 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