



REFLEX

12.15/01.16 Für die Branche. Engagiert. Unverblümt. Subjektiv.



Dem neuen Jahr in die Karten geschaut:

Allet jut – wenn Sie's richtig anpacken.

Der BF.REFLEX-Fragebogen:
Heute mit dem Weihnachtsmann.

Spieglein, Spieglein an der Wand, wer ist ...?
Davon konnte Schneewittchen nur träumen.

Über die Vorteile von Trennungen, hackedichten Solaranlagen und japanischen Kraftprotzen.

Der BF-Rückblick: Themen, die Sie abspeichern sollten.



operation mit
n Hitze und
Sie mit Ihrer
jetzt auch in
holländern und
andort in Neus
Das erspart
h so manchen
mal kein BF-
er Nähe Ihrer
n den mit uns
Preisen ändert
sichts, und auch
ommt von BF.

Ein RÜCKBLICK,
DER AUCH AUSBLICK
Dinge, die in 2016 wichtig bleiben.

Im Verlaufe eines Jahres prasseln so viele Inform
und Neuigkeiten auf uns ein, dass wir sie unmögl
behalten können. Ein Grund, warum Jahresrückb
so wichtig sind: Sie rücken das Wesentliche noch
ins Bewusstsein. Wir haben Entwicklungen, die Sie
behalten sollten, noch einmal für Sie zusammenge

atalog-Datenbank
Onlineshop.

»Didschitel« Badauswahl in der BF-Aus

neuen Katalogplattform
Produkte jetzt noch schnell
über den BF-Onlineshop
Broschüren der aktuellen
er Hausmarken concept
die Materialien concept
als PDF downloaden und
sogar mittels Paperclip
weiterverwerten.

Seit diesem Jahr gibt es an den Kojen unserer Ausstellung
sorgt für Transparenz und vereinfacht die Abstimmungsarbeit
verbraucher, Fachhandwerk und BF. Beim Rundgang mit dem
den Bar-Code mit einem Smartphone oder Tablet scannen. A
schirm erscheint dann sofort ein Bild der Kojen mit einer Über
haltenen Artikel, Zusatzinformationen und Listenpreisen zzgl.
eines Aktivierungscodes können sie einen Merktzettel anlegen und
Produkte darauf speichern. Unter Kojen bergmann-franz.de ha
Hause Zugriff auf diesen Merktzettel, können ihn weiterbearb
chen ihn dann nur noch an Ihren Fachberater senden.

nie: da und doch nicht angekommen.

gibt es an den Kojen unserer Ausstellung QR-Codes. Das sorgt für Transparenz und vereinfacht die
raucher, Fachhandwerk und BF. Beim Rundgang mit dem Kunden einfach den Bar-Code mit einem
auf Ihrem Smartphone scannen dann sofort ein Bild der Kojen mit einer Übersicht aller enthaltenen
Unsere Kojen bergmann-franz.de haben Sie auch zu Hause Zugriff auf diesen Merktzettel, können ihn
n nur noch

**Der BF-Rückblick:
Themen, die Sie ab
speichern sollten**

VO verweist Flüchtlinge
andw...

ngung... will des Lobes und der Dankbar
überdurchschnittlich... Xingen Herz, no
geachtet... wichtige gesellschaftliches Sa
gebrachten... Flüchtlinge
zwischen... die... interessiert
sich... sollten also unter
sich... Kultur... aufnehmen. Noch ein Wor
Sprachkenntnissen der Flüchtlinge. Sie sind
wieder... notwendig, um Einblicke
nisse sind tatsächlich notwendig, um Einblicke
Arbeit zu bekommen oder eine Arbeit aufnehmen
kann? Muss ein Flüchtling - wie von Arbeitge
entspricht Leistungskurs Fremdsprachen beim A
weisen können? Sollte man nicht darauf setzen
sich die Sprachkenntnisse... aufsetzen
auf...

**Der BF.REFLEX-
Fragebogen:**
Heute mit dem
Weihnachtsmann.

**Spieglein, Spieglein
an der Wand ...**
Davon konnte
Schneewittchen nur
träumen.

**Über die Vorteile von
Trennungen, hacke-
dichten Solaranlagen
und japanischen Kraft-
protzen.**

**Der BF-Rückblick:
Themen, die Sie ab
speichern sollten**

TOPTHEMA



**Dem neuen Jahr
in die Karten geschaut:
Allet jut – wenn Sie's
richtig anpacken.**

4

NACHGEFRAGT

Schokoweihnachtsmänner 3

WEIHNACHTSGEFLÜSTER

Was Sie wissen sollten 3

EXKLUSIV BEI BF

LED-Lichtspiegel von concept 8

PRODUKTEMPFEHLUNGEN

Getrennt, hackedicht und japanisch 9

INTERN

Der BF-Rückblick 10

IMPRESSUM

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

Ansprechpartner
Andreas Wünsche
Telefon (030) 26 08-17 24
a.wuensche@bfgruppe.de

Realisation
Team Bose GmbH
www.teambose.de

Redaktionsschluss
25.11.2015

Gedruckt auf Galaxi Keramik

© Bergmann & Franz
Nachf. GmbH & Co. KG
Druckfehler, Irrtümer und alle
Rechte vorbehalten. Kein Teil die-
ser Zeitschrift darf ohne schrift-
liche Genehmigung veröffentlicht
oder verbreitet werden.

SCHOKOWEIHNACHTSMÄNNER.

Der BF.REFLEX-Fragebogen: Heute mit dem Weihnachtsmann.

Père Noël (Frankreich), Pai Natal (Portugal), Papai Noel (Brasilien), Santa Claus (USA), Sinterklaas (Niederlanden), Samichlaus (Schweiz), San Nicola (Italien), Kleeschen (Luxemburg), Szent Miklós (Ungarn), Moș Nicolae (Rumänien), Miklavž (Slowenien) Mikuláš (Slowakei und Tschechien), Mikołaj (Polen), Jõuluvana (Estland), Joulupukki (Finnland), Viejo Pascuero (Chile), Santa Haraboji (Südkorea), Santakukoru (Japan), Ded Moroz (Russland) ...



Wo und was haben Sie heute gefrühstückt?

Frühstücken? Ich muss auf mein Gewicht achten.

Was wollten Sie werden, als Sie klein waren?

Rennrodler. Das hat ja dann irgendwie auch geklappt.

An Berlin mögen Sie:

Gleich mehrere ungenutzte Flughäfen: da kann man stressfrei mit einem Rentierschlitten landen.

Union oder Hertha?

Das entscheide ich, wenn die das erste Mal gegeneinander spielen. Also nie.

Schmeckt gut:

Schokoladenweihnachtsmänner.

Was war Ihre persönlich größte Leistung?

Mein phantastischer Bartwuchs.

Glück ist ...

... wenn die Belieferten tatsächlich mal zu Hause sind und ich keinen Zettel in den Briefkasten werfen muss.

Sie sind ein Superheld. Was würden Sie gern können?

Fliegen, ohne mich mit eigensinnigen Rentieren herumzuschlagen zu müssen.

Ihr Lieblingstier ist:

Wenn ich jetzt nicht das Richtige sage, ist der Betriebsfrieden empfindlich gestört. Also: Rentier.

Zuletzt richtig gefreut haben Sie sich über:

Häuser mit modernen Heizungsanlagen. Durch saubere Schornsteine rutscht es sich einfach viel angenehmer ...

Zuletzt richtig geärgert haben Sie sich über:

Lieferdrohnen. Wenn die so weitermachen, stehe ich bald im Jobcenter.

Welche Musik hören Sie gern?

Die Weihnachtslieder von Motörhead.

Welchen Menschen bewundern Sie wofür?

Hackl Schorsch, Rennrodler. Tolle Kurventechnik.

Wer oder was wären Sie gern im nächsten Leben?

Rennrodler. Aber diesmal so richtig, ohne Zugtiere eben.

Welche drei Gegenstände nehmen Sie mit auf eine einsame Insel?

Mein Bartpflegeset, meine Aerobic-Videos und Rentierschinken in größeren Mengen.

Vielen Dank Herr Weihnachtsmann.

WEIHNACHTSGEFLÜSTER

Was Sie wissen sollten, um besinnliche Tage zu verbringen.

Wer's noch nicht gemerkt hat: Es weihnachtet sehr. Die schönste Zeit des Jahres, sagt man. Es wird gewünscht, dass sich die Balken biegen und die Geschäfte sind so voll, als gäb's kein Morgen mehr. Die Paketboten rasen schnaufend Treppen rauf und runter. Bewegung ist ja gesund, deshalb kommen sie schon morgen wieder, um die vier Paar Schuhe wieder abzuholen, die nicht passen, nicht gefallen. Wie praktisch ist das Internet. Einfach nur geklickt und ab geht's. Und die Preise, einfach unschlagbar. Keine Sorge, auch nach Weihnachten wird's uns nicht langweilig. Dann wird umgetauscht. Ist Weihnachten nicht wahnsinnig besinnlich. Naja, auf jeden Fall wahnsinnig. Wer sagte es nochmal? »Früher war mehr Lametta«.

Wir empfehlen, in der Weihnachtszeit und vor allem in der Zeit davor, etwas kürzer zu treten. Gut essen, einen guten Tropfen vielleicht. Oder auch mal wieder zusammen singen. Mit den Lieben zusammensitzen, sich erzählen, sich Zeit nehmen. Denn die muss man sich tatsächlich nehmen, die wird nicht per Botendienst ins Haus gebracht.

In diesem Sinne wünschen wir Ihnen Frohe Weihnachten und einen guten Rutsch.



ALLE JAHRE WIEDER: RÜCKBLICK UND AUSBLICK.

Wird sich die gute Stimmung im Handwerk 2016 halten?



Gäbe es Zeugnisse für Geschäftsjahre, könnte man dem Jahr 2015 ohne Zögern attestieren: ... es hat all unsere Erwartungen erfüllt. Wie von der Unternehmensberatung Querschiesser in ihrem Qletter 1/15 prognostiziert, hat die Sanitärbranche von der Kaufkraft profitiert und im Plus abgeschlossen. Leider bewahrheitete sich auch die eher pessimistische Einschätzung für die Heizungsbranche. Doch wie wird die Lage im neuen Jahr? Der Querschiesser-Trendbericht 2016 weiß das und noch viel mehr. Z. B., welche Methoden der Auftragsgewinnung und -ausführung im vergangenen Jahr besonders erfolgreich waren.

Grundlage für die statistischen Daten der Querschiesser-Trendstudie bilden bundesweite Befragungen von Handwerksbetrieben, die größtenteils im September und Oktober 2015 stattfanden. Die befragten Personen wurden nach dem Zufallsprinzip ausgewählt. Hinweise auf die erwarteten gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen liefern Berichte der Regierung und verschiedener Konjunkturinstitute. Sie gehen davon aus, dass das Bruttoinlandsprodukt in 2016 mit den gleichen Raten wachsen wird wie 2015, und zwar um 2,2%. Trotzdem erwartet man insgesamt einen schwächeren Konsum sowie niedrigere Wachstumsraten. Dies betrifft sowohl private Haushalte als auch die des Staates. Lediglich der Baubranche wird ein leichtes Wachstum vorausgesagt. Die Bauwirtschaft selbst teilt diesen Optimismus nicht. Noch zeigen die Zahlen zwar ein gesundes Wachstum an, es scheint aber an öffentlichen Aufträgen zu mangeln.

Eine Frage, die dieser Tage alle beschäftigt, sind die wirtschaftlichen Auswirkungen der Flüchtlingskrise. Es darf angenommen werden, dass die Ausgaben zur Bewältigung

dieser Situation wie ein kleines Konjunkturprogramm wirken werden. Die Unterstützung bei der Bereitstellung von angemessenem Wohnraum für die Flüchtlinge würde natürlich auch Kapazitäten im SHK-Handwerk binden bzw. »vom Markt nehmen«. Gleichzeitig ist damit zu rechnen, dass der Flüchtlingsstrom zu einem leichten Anstieg der Arbeitslosenquote führt. Eine Bedrohung für die Branchenkonjunktur stellt der Ölpreis dar, der bei einer Eskalation des Krieges in Syrien und den angrenzenden Regionen schlagartig steigen könnte.

Rückblick: Was lief 2015?

Das Sanitärhandwerk blickt auf ein gutes Jahr zurück. Rund 61% der befragten Handwerker hatten diese positive Entwicklung kommen sehen. Für ca. 31% lief 2015 sogar besser als erwartet. Nur 8% blieben hinter ihren Erwartungen zurück. Entsprechend hoch bewerteten viele der Befragten die Kaufkraft der Kunden.

Weniger Grund zur Freude hatte die Heizungsbranche. Zwar lagen hier immerhin rund 33% der befragten Betriebe über ihren Erwartungen, aber 14% waren nicht zufrieden mit dem Geschäftsverlauf. Ein erstaunlich hoher Prozentsatz gab an, dass die Anspruchshaltung der Kunden zunehme. Alles muss mehrfach besprochen werden und kommt dadurch langsamer voran. Insgesamt wurden weniger, dafür aber komplexere Heizungsanlagen in Auftrag gegeben. Allerdings fehlte es an lukrativen Großobjekten, so dass sich viele Handwerker mit Kleinaufträgen über Wasser halten mussten. Wie schon 2014 geht der Trend beim Endkunden dahin, zwar den Wärmeerzeuger auszutauschen, die Wärmeverteilung (Heizkörper, Rohre, Ventile etc.) dagegen nicht sanieren zu lassen. Auch die politischen Anreize für die Sanierung von Heizungen gehen vielen Befragten nicht weit genug. Nur ein geringer Prozentsatz der Befragten (13%) verspürte eine Belebung des Geschäftes durch die Energieeinsparverordnung (EnEV).

Die größten Sorgen bereiten dem SHK-Handwerk immer noch der Mangel an qualifizierten Fachkräften und der Wettbewerb mit Online-Händlern. Als besonders profitabel erwiesen sich im vergangenen Jahr kleinere Reparaturarbeiten und Wartungsverträge. Dies ist umso erstaunlicher, als die breite Masse der Handwerker derartige Aufträge als unattraktiv abstempelt. Profitabilität und Attraktivität gehen also nicht unbedingt zusammen. Insgesamt scheint außerdem die Renovierung im Vergleich zum Neubau für viele Betriebe das lukrativere Geschäft zu sein.

Ausblick: Was geht 2016?

Für das kommende Jahr erwartet das SHK-Handwerk eine ähnliche Auftragsstruktur wie 2015, rechnet aber immerhin mit einem Wachstumspotenzial von mehr als 5%. Schaut man genauer hin, fällt allerdings auf, dass zwei Drittel der Warengruppenprognosen schlechter ausfallen als die Gewerkprognosen. Dieser Widerspruch deutet darauf hin, dass die gute Stimmung im Handwerk an manchen Punkten der substantiellen Grundlage entbehrt. Auf gut Deutsch: Wir lassen uns die Stimmung nicht vermiesen, das wird schon.

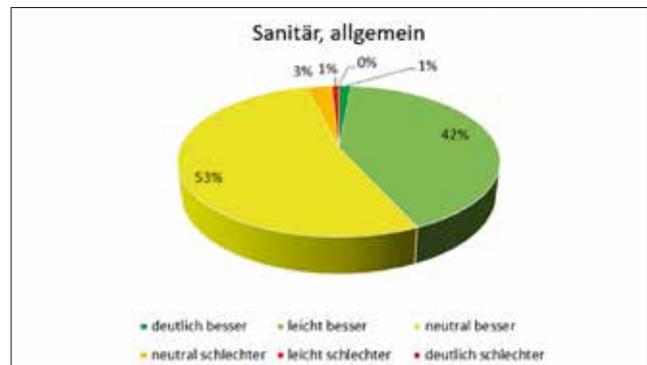
Der größte Teil der Handwerksbetriebe rechnet für dieses Jahr wieder mit einem guten Geschäft im Privatkundensektor. Auch in Bezug auf den gewerblichen und öffentlichen Bereich ist die Stimmung eher positiv, allerdings werden hier keine Zuwächse im Vergleich zum Vorjahr erwartet. Treiber des Geschäftes in 2016 wird wieder die Renovierung sein.

a) Konjunkturprognose Sanitär

Im Bereich Sanitär ist für das Fachhandwerk alles im grünen Bereich. Gerade mal 3,9% der Befragten gehen mit Bauchschmerzen ins neue Jahr, alle anderen bewerten die Zukunft des Sanitärgeschäftes gut oder erwarten sogar deutliche Besserungen. Auch das Fachhandwerk in Berlin und Brandenburg teilt diese optimistische Einstellung.

Immer noch ungeschlagen auf dem 1. Platz in der Gewerkgruppe Sanitär als auch im Gesamtfeld aller 46 abgefragten SHK-Warengruppen liegen bodenebene Duschsysteme. Nur ca. 1% der Fachhandwerker sieht hier seine Felle davonschwimmen. Damit korreliert die positive Prognose für Ablaufrinnen, die den 2. Platz in der Gewerkgruppe Sanitär sowie den 3. Platz unter allen abgefragten Warengruppen belegen. Ihnen dicht auf den Fersen sind die Duschabtrennungen, deren Indexwert in den letzten drei Jahren kontinuierlich

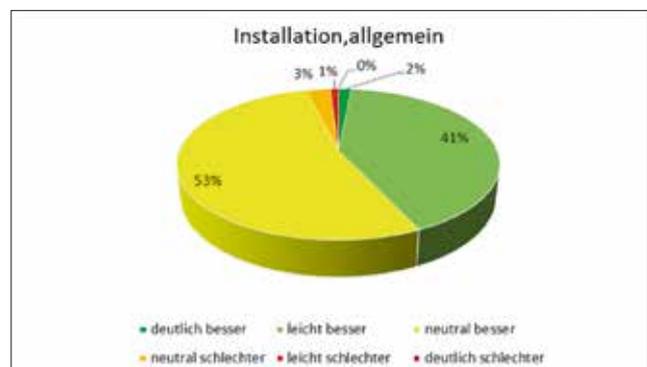
gestiegen ist. Sie belegen den 3. Rang in der Gewerkgruppe Sanitär, im Gesamtfeld liegen sie auf dem 12. Platz. Gute Prognosen erhält seit Jahren auch das Dusch-WC, das mittlerweile auf Rang 5 der Gewerkgruppe Sanitär sowie auf dem 19. Platz im Gesamtfeld rangiert.



b) Konjunkturprognose Installation

Ähnlich rosig wie bei Sanitär erscheint die Zukunft im Bereich Installation. Während lediglich 3,9% der Befragten einen mehr oder weniger starken Rückgang des Geschäftes erwarten, sind 95,2% überzeugt, dass sich das Installationsgeschäft 2016 weiter entwickeln wird. Besonders frohgestimmt zeigen sich die Kollegen in Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern, die Berliner äußern sich etwas verhaltener.

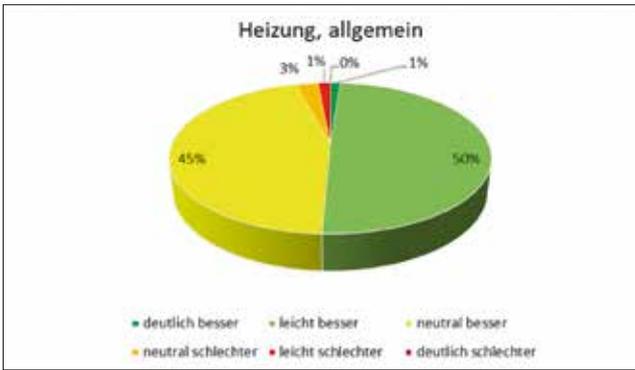
Wie schon im Vorjahr fällt die Prognose für die Warengruppe Brandschutz mit dem 1. Rang in der Gewerkgruppe Rohrinstallation besonders positiv aus (7. Platz unter allen 46 abgefragten Warengruppen). Gut im Rennen liegen außerdem Vorwandelemente, die in dieser Gewerkgruppe den 2. Platz belegen. Viele Fachhandwerker sind der Meinung, dass sich Wasserfilter auch im kommenden Jahr gut verkaufen. Dafür spricht der 3. Platz in der Gewerkgruppe Rohrinstallation (Rang 16 unter allen 46 abgefragten Warengruppen). Das allgemeine Thema Wasseraufbereitung folgt auf dem Fuße mit einem 4. bzw. 17. Platz.



c) Konjunkturprognose Heizung

Auch für den Bereich Heizung rechnen sich die meisten Befragten gute Chancen aus. Nur 4,15% der Handwerker rechnen mit einem Abschwung. Alle anderen erwarten eine kontinuierliche Fortschreibung des Geschäftes oder sogar ein moderates Wachstum. Besonders positiv gestimmt zeigt sich hier der Nordosten der Republik, aber auch die Stimmung in Berlin liegt über dem bundesdeutschen Durchschnitt.

Rund 61% der befragten Handwerker gaben für die Warengruppe »Heizungswasseraufbereitung« eine positive Prognose ab. Sie liegt somit auf Rang 1 in der Gewerkgruppe Wärmeverteilung/-übertragung und an 4. Stelle im Ranking aller 46 abgefragten Warengruppen. Positiv entwickelte sich in den letzten drei Jahren auch der Indexwert für Heizungs-pumpen. Sie landeten auf Platz 2 der Gewerkgruppe sowie auf dem 5. Platz der Gesamtschau. Bei den Wärmeezeugern liegen Brennwertgeräte wieder ganz vorn (1. Platz in der Gewerkgruppe, 2. Platz im Gesamtfeld), obwohl ihr Indexwert in den letzten drei Jahren schwankte. Viel verspricht sich das Handwerk offenbar von der Warengruppe Brennstoffzelle, die den 2. Platz in der Gewerkgruppe Wärmeezeugung, aber nur den 9. Platz im Gesamt-ranking einnimmt. Die kontrollierte Wohnraumlüftung verwiesen die Befragten damit auf den 3. bzw. 11. Rang, dicht gefolgt von der Warengruppe »Klimatisierung«.



Den Kollegen über die Schulter geschaut.

Bestimmt fragen auch Sie sich manchmal, wie Ihre Fachhandwerkskollegen – und damit schließlich auch Ihre Konkurrenz – ihr Geschäft organisieren. Welche Routinen und Taktiken wenden sie beispielsweise an, um neue Aufträge an Land zu ziehen, welche Regeln gelten bei Ihnen auf der Baustelle und was gehört alles zur Auftragsausführung? Auch interessant ist die Frage, mit wem sie warum kooperieren. Natürlich sind Sie mit einzelnen Kollegen aus der Region im Gespräch, doch wird dadurch ja nur ein kleiner Ausschnitt an Erfahrungen abgebildet. Durch die Querschiesser-Studie werden deutschlandweite Trends und Vorgehensweisen sichtbar. Diese wollen wir Ihnen nicht vorenthalten.

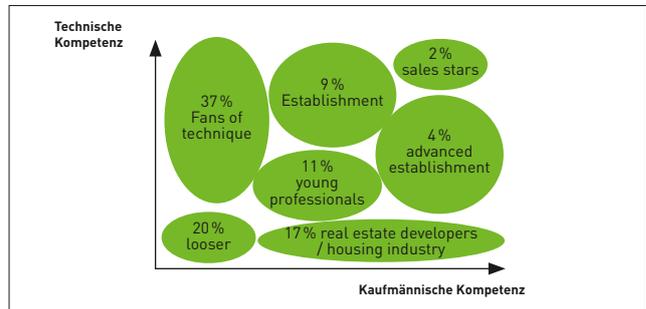
Was zieht bei der Auftragsgewinnung?

Für viele Handwerker ist gerade die Akquise ein wunder Punkt. Laut Selbstzeugnis in der Querschiesser-Studie bezeichnen sich zwar 37% als Technikfans, aber nur 2% als Verkaufstalente. Umso wichtiger ist es, zu wissen, welche Wege erfolgversprechend sind.

Jede Menge Vertriebspotenzial im Handwerk.

Besonders positiv reagieren Endkunden, wenn Fachhandwerker sich im Bereich Fördermittel auskennen, hier kompetent beraten und auch bei der Abwicklung von Förderanträgen helfen können. Denn für den Laien ist die Lage hier oft unübersichtlich. Kunden schätzen es, zu Hause besucht zu werden, und sie gehen auch lieber in Begleitung des Fachhandwerkers in die Badausstellung. Kann dieser jetzt noch Referenz-Kunden nennen oder sogar kolorierte Badentwürfe erstellen, hat er so gut wie gewonnen.

Erbittet der Kunde ein Angebot, ist es wichtig, dieses verständlich zu gestalten. 76,8% der Befragten ergänzen ihre Angebote deshalb mit Skizzen, Bildern usw. Wird ein Angebot abgelehnt, fragen 74% der Handwerker nach den Gründen, um für das nächste Mal daraus zu lernen.



Auftragsgewinnung	Mache ich nicht	Mache ich, unsere Kunden reagieren darauf ...				
		sehr positiv	positiv	neutral	negativ	sehr negativ
	%	%	%	%	%	%
Besuch beim Kunden zu Hause	1,5	13,2	83,8	1,5	-	-
Fördermittelberatung und -abwicklung	14,9	22,4	62,7	-	-	-
Anruf bei Fälligkeit des Wartungstermin	20,6	11,1	63,5	4,8	-	-
Vorstellung des Angebotes zu Hause beim Kunden	23,5	4,4	67,6	4,4	-	-
Begleitung des Kunden in die Badausstellung	29,7	18,8	45,3	6,3	-	-
Nennung von Referenz-Kunden	42,2	17,2	32,8	7,8	-	-
Präsentation von Materialcollagen, Bemusterung	56,1	6,1	31,8	6,1	-	-
Erstellung kolorierter Badentwürfe	60,6	13,6	24,2	1,5	-	-
Postkarte/Brief bei Fälligkeit des Wartungstermin	68,8	9,4	21,9	-	-	-
Informationsveranstaltung zu verschiedenen Themen	82,6	2,9	13,0	-	1,4	-
Info-Fahrt zum Hersteller oder einem Info-Zentrum	83,6	1,5	11,9	3,0	-	-
Frankierter Rückumschlag für die Auftragserteilung	89,9	1,4	8,7	-	-	-
Finanzierungsvermittlung an Spezialbank	91,2	2,9	5,9	-	-	-

Wie garantiert man kundenorientiertes Verhalten?

Zu einer exzellenten Betriebsführung gehört es, sämtliche Mitarbeiter mit Kundenkontakt in kundenorientiertem Verhalten zu schulen. Offenbar gibt es im SHK-Handwerk hier Nachholbedarf. Denn gerade mal die Hälfte (52%) aller Befragten stimmten dieser These zu. Damit liegt das deutsche SHK-Handwerk deutlich hinter der Kundenorientierung anderer Handwerkergruppen wie den klassischen Baugewerken, Tischlern/Schreibern, Elektrikern, KFZ-Schlossern etc. zurück (siehe Reinhold Würth Handwerks-Studie Manufaktum). Man könnte auch sagen: Schön, wenn es noch Potenziale gibt. 😊

Ob ein Handwerker weiterempfohlen wird, entscheidet sich oft an seinem Baustellenverhalten. Die große Mehrheit der Kunden begrüßt es, wenn Handwerker in der Wohnung Überziehschuhe tragen und ihr Werkzeug ausschließlich auf einer dafür vorgesehenen Matte lagern. Die Laufwege sollten mit einem Malervlies ausgelegt werden. Und auch ein selbst mitgebrachter Staubsauger bringt Bonuspunkte.

Baustellenverhalten	Mache ich nicht	Mache ich, unsere Kunden reagieren darauf ...				
		sehr positiv	positiv	neutral	negativ	sehr negativ
	%	%	%	%	%	%
der Staubsauger ist immer dabei	1,7	28,8	59,3	10,2	-	-
Mitnahme und Entsorgung der ausgebauten Teile	1,7	29,3	55,2	13,8	-	-
die Laufwege werden mit Malervlies ausgelegt	3,4	32,8	60,3	3,4	-	-
Monteure legen Werkzeug nur auf eine Matte	3,5	31,6	59,6	5,3	-	-
die Einrichtung mit Folie abgedeckt	12,5	26,8	57,1	3,6	-	-
Monteure tragen in der Wohnung Überziehschuhe	15,5	36,2	44,8	3,4	-	-
Weißer Handschuhe bei Fertigmontage	42,1	19,3	35,1	3,5	-	-
Kesselabholung durch Schrotthändler beim Kunden	46,6	20,7	27,6	5,2	-	-
Materialtransport durchs Fenster	50,0	10,7	25,0	14,3	-	-
eine spezielle Staubschleuse wird montiert	54,4	19,3	22,8	3,5	-	-
Schuttrutsche durchs Fenster	67,8	6,8	22,0	3,4	-	-

Die meisten Kunden erwarten, dass die Baustelle abends sauber verlassen wird. Immerhin 41,2% der Handwerker berichten von positiven Reaktionen, wenn sie der Rechnung einen Wartungsvertrag beilegen. 39,1% der Befragten glauben sogar, dass man Heizungskessel prinzipiell mit Wartungsvertrag verkaufen könnte. Liegt hier ein Geschäftsmodell verborgen? Positiv reagieren übrigens viele Kunden auch darauf, wenn sie Eigenleistungen erbringen und Teile der Montage selbst erledigen können, dafür Werkzeuge von den Handwerkern geliehen bekommen und für den Umgang damit geschult werden. Mehr als die Hälfte aller befragten Handwerker geht diesen Weg und hat gute Erfahrungen damit gemacht.



Auftragsausführung	Mache ich nicht	Mache ich, unsere Kunden reagieren darauf ...				
		sehr positiv	positiv	neutral	negativ	sehr negativ
abends Baustelle sauber verlassen	-	38,1	57,1	4,8	-	-
Serviceheft mit allen Bedienungsanleitungen	5,3	21,1	57,9	15,8	-	-
Absaugen von Staub, Staubschutztüren etc.	23,8	23,8	52,4	-	-	-
Wartungsvertrag wird der Rechnung beigelegt	35,3	17,6	41,2	5,9	-	-
Blumenstrauß, Handtücher o.ä. zur Übergabe	40,0	25,0	35,0	-	-	-
Stellung eines Ersatzkessel (z.B. über Hotmobil)	63,2	15,8	21,1	-	-	-
Elektronische Rechnung per Email	71,4	4,8	19,0	4,8	-	-
Info-Karte für die Nachbarn wg Unannehmlichkeiten	85,7	4,8	4,8	4,8	-	-
Putzfrau zur Grundreinigung vor Übergabe	85,7	14,3	-	-	-	-
Fotobuch über die Entstehung des neuen Bades	85,7	14,3	-	-	-	-
Bankeinzug des Rechnungsbetrages	90,5	4,8	4,8	-	-	-
kleines "Trostplätzchen" zum Auftragsbeginn	95,0	-	5,0	-	-	-
Unterbringung der Kunden im Hotel	100,0	-	-	-	-	-

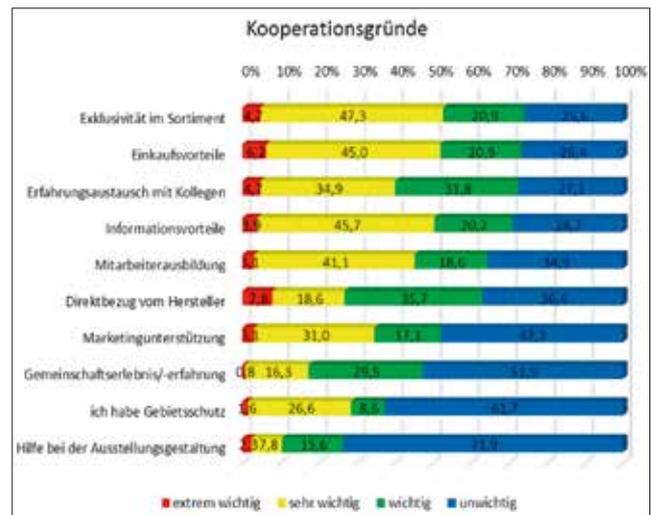
47% der Handwerker rufen ihre Kunden 14 Tage nach Ausführung des Auftrags an und erkundigen sich, wie zufrieden sie mit der Arbeit waren. Fast alle Kunden freuen sich

über diese Aufmerksamkeit. Nur rund 30% führen die erste Wartung (Sichtkontrolle) bereits nach 3 Monaten durch, die meisten warten bis nach Ablauf des 1. Jahres damit und ernennten dafür auch positive Resonanz vom Kunden.

Welche Kooperationen sind am erfolgversprechendsten?

Die meisten Handwerker (79,7%) sprechen sich für eine Kooperation mit Händlern in einem Partnersystem aus. 69,1% finden es hilfreich, mit Herstellern zu kooperieren, und mehr als die Hälfte tut sich immer oder häufig mit Kollegen der Innung zusammen. Die geringsten Aussichten versprechen sich die Befragten von einer Einkaufskooperation. Die wichtigsten Gründe für eine Kooperation sind Exklusivität im Sortiment, Einkaufs- und Informationsvorteile sowie Hilfe bei der Mitarbeiterausbildung.

Wir hoffen, dass die statistischen Erhebungen zum Serviceverhalten des SHK-Handwerks interessant, vielleicht sogar inspirierend für Sie waren, und sind gespannt, ob sich die Prognosen für das kommende Jahr bewahrheiten. Wir wünschen Ihnen jedenfalls ein erfolgreiches Neues Jahr und hoffen, auch 2016 mit unserem reichhaltigen Sortiment, den Seminaren der BF.AKADEMIE, unseren modernen Ausstellungen und der gut funktionierenden Logistik zum Gelingen Ihrer Projekte beitragen zu können.



SCHICK.

Nur vom 14. bis 18.12.2015.
Nur im BF-Onlineshop.

Für jede Online-Neubestellung* ab einem Nettowarenwert von 500,- EUR erhalten Sie einen 20,- EUR Amazon Gutschein gratis dazu.



*Ausgenommen sind Bestellungen aus bestehenden Angeboten.

DUFTE.

Nur vom 25. bis 29.01.2016.
Nur im BF-Onlineshop.

Für jede Online-Neubestellung* ab einem Nettowarenwert von 500,- EUR erhalten Sie einen 20,- EUR Douglas Gutschein gratis dazu.



Spieglein, Spieglein an der Wand, wer ist ...?

Davon konnte Schneewittchen nur träumen.

Diese LED-Lichtspiegel von concept – in vielen Maßen erhältlich – passen sich in Form und Funktion perfekt in jedes Badezimmer ein.

Seitliche hochwertige Aluminium-Sichtschutzleisten und wirtschaftliche LED-Technik machen diese Produkte zu einem echten Blickfang für Ihre Kunden.

concept



EIN QUANTUM SCHUTZ FÜRS TRINKWASSER.

concept

Systemtrenner von concept

Die Trinkwasserqualität in Berlin ist super. Damit das so bleibt, gibt es klare Regeln, die in der Trinkwasserverordnung und der DIN EN 1717 zusammengefasst sind. Danach darf eine Trinkwasserinstallation niemals ohne eine geeignete Sicherungseinrichtung mit anderen Anlagen oder Systemen verbunden werden, in denen sich nicht für den menschlichen Gebrauch bestimmtes Wasser befindet. Für Sie als Fachhandwerker bedeutet das, geeignete Sicherungseinrichtungen zu finden, die neben der Flüssigkeitskategorie auch Aspekte wie die Installationssituation und fehlenden Bestandschutz berücksichtigen. Mit den concept Systemtrennern erfüllen Sie all diese Anforderungen problemlos. Die kompakten Sicherungsarmaturen verhindern zuverlässig das Rückfließen, Rückdrücken oder Rücksaugen von Nichttrinkwasser ins öffentliche Trinkwassernetz. Sie können sogar für die Flüssigkeitskategorie 4 verwendet und somit in echten »Dreckschleudern« wie Druckereien, Chemiebetrieben oder Einrichtungen der Labor- und Medizintechnik eingesetzt werden. Zum Programm gehören u. a. der STBA 200 und STBA 400, jeweils in DN 15, die sowohl für den Einbau in Neubauten als auch für die Umrüstung im Bestand erste Wahl sind. **Also nichts wie auf zu BF – wir haben die concept Systemtrenner neu am Lager!**



AUSGANGSPERRE FÜR SONNENENERGIE.

Das Solar-Dichtungssortiment von HAAS

Solarthermieanlagen können durchaus als Heizungsanlagen betrachtet werden. Trotzdem sollten die im Heizungsbau üblichen Verbindungen und Dichtungen nicht genutzt werden, um die einzelnen Komponenten zu verbinden. Das Problem ist: Diese Dichtungen sind nicht für Solarthermieanlagen ausgelegt und oft schon nach einem Jahr undicht. Grund dafür sind die außerordentlich hohen Anforderungen, denen Dichtungen in thermischen Solaranlagen standhalten müssen: z. B. den ständig wechselnden Temperaturen, die locker auf 220 °C ansteigen können. Dichtungen aus dem Heizungsbau vertragen aber gerade mal 120 °C. BF hat jetzt spezielle Solar-Verschraubungsdichtungen von HAAS im Sortiment, die allen Belastungen in Solarthermieanlagen gewachsen sind: Sie bestehen aus Silikon und sind mit einer PTFE-Beschichtung versehen. Sie halten Temperaturen von bis zu 220 °C aus, sind glykolbeständig, rutschen garantiert nicht aus der Verschraubung und können auch nicht gequetscht oder zerbrochen werden. Die Dichtungen sind in den Größen 3/8", 1/2", 3/4" und 1" erhältlich. Wenn Sie mögen, kriegen Sie das gesamte Sortiment im praktischen kleinen Sortimentskasten. **Fragen Sie einfach bei BF danach. Auf dass Ihren Solar-Kunden kein Fünkchen Sonnenenergie mehr »entwischen« kann.**



SEINE KRÄFTE EINTEILEN.

Makita

Mit Elektrowerkzeugen von Makita

Die Firma Makita ist seit 100 Jahren auf dem Markt und heute einer der größten Elektrowerkzeughersteller der Welt. An 11 Produktionsstätten weltweit werden Akku-, Elektro- und Benzinmaschinen hergestellt. Eine deutsche Vertriebsniederlassung gibt es in Ratingen: die Makita Werkzeug GmbH. BF hat jetzt an ausgewählten Standorten eine große Auswahl der praktischen Helferlein im Sortiment. Dazu gehören der Akku-Bohrschrauber 18 V sowie der Winkelschleifer 125 mm inklusive Diamantscheibe. Letzterer ist für die Sanierung von Mörtelfugen gedacht. Ein besonders hitzebeständiger Hochleistungsmotor garantiert eine lange Standzeit. Lager und Getriebe werden von einer Labyrinthdichtung vor Staub und Schmutz geschützt. Außerdem ist das Gerät leicht und schlank und dadurch sehr handlich. Der Akku-Bohrschrauber in einem MAKPAC (Größe 2) aus der schwarzen Edition hat einen 4-poligen Motor, der auch bei geringer Stromentnahme ohne Drehmomentverlust arbeitet. Mit 16-stufigem Drehmoment, einstellbarer Bohrstufe, Rechts-/Links-Lauf, vielen anderen Features und vor allem seiner beeindruckenden Bohrleistung macht er Ihnen die Arbeit um einiges leichter. **Wir sagen Ihnen gern, an welchem Standort Sie die Makita-Werkzeuge finden. Anruf genügt.**



INTERN

EIN RÜCKBLICK, DER AUCH AUSBLICK IST.

Dinge, die in 2016 wichtig bleiben.

Im Verlaufe eines Jahres prasseln so viele Informationen und Neuigkeiten auf uns ein, dass wir sie unmöglich alle behalten können. Ein Grund, warum Jahresrückblicke so wichtig sind: Sie rücken das Wesentliche noch einmal ins Bewusstsein. Wir haben Entwicklungen, die Sie im Auge behalten sollten, noch einmal für Sie zusammengefasst.

6 neue Anlaufstellen für BF-Kunden.

Dank unserer Kooperation mit den Großhändlern Hintze und Dröbner können Sie mit Ihrer BF-Kundenkarte jetzt auch in den 5 Hintze-Abhollagern und dem Dröbner-Standort in Neukölln einkaufen. Das erspart Ihnen hoffentlich so manchen Weg, wenn grad mal kein BF-Abhollager in der Nähe Ihrer Baustelle ist. An den mit uns verhandelten Preisen ändert sich natürlich nichts, und auch die Rechnung kommt von BF.

Neue Katalog-Datenbank im BF-Onlineshop.

Mit unserer neuen Katalogplattform finden Sie Produkte jetzt noch schneller. Sie ist über den BF-Onlineshop erreichbar und enthält alle aktuellen Kataloge und Broschüren der Industrie sowie unserer Hausmarke concept. Sie können die Materialien digital durchblättern, als PDF downloaden und wichtige Seiten sogar mittels Paperclip sammeln und weiterverwerten.

»Didschitel« Badauswahl in der BF-Ausstellung.

Seit diesem Jahr gibt es an den Kojen unserer Ausstellung QR-Codes. Das sorgt für Transparenz und vereinfacht die Abstimmungsarbeit zwischen Endverbraucher, Fachhandwerk und BF. Beim Rundgang mit dem Kunden einfach den Barcode mit einem Smartphone oder Tablet scannen. Auf Ihrem Bildschirm erscheint dann sofort ein Bild der Koje mit einer Übersicht aller enthaltenen Artikel, Zusatzinformationen und Listenpreisen inkl. MwSt (Unverbindliche Preisempfehlung). Mit Hilfe eines Aktivierungscodes können sie einen Merkzettel anlegen und gewünschte Produkte darauf speichern. Unter kojen.bergmann-franz.de haben Sie auch zu Hause Zugriff auf diesen Merkzettel, können ihn weiter bearbeiten und brauchen ihn dann nur noch an Ihren Fachberater senden.

ErP-Richtlinie: da und doch nicht angekommen.

Seit dem 26.09.2015 gilt beim Verkauf von Wärmeerzeugern, Warmwasserbereitern und -speichern eine Kennzeichnungspflicht gemäß ErP-Richtlinie, auch Öko-Design-Richtlinie genannt. Ein Vöglein hat uns aber gezwitschert, dass rund 20% der Handwerksbetriebe sie noch gar nicht auf dem Schirm haben. Grund genug also, noch einmal auf unser Seminar zu diesem Thema im Rahmen der BF.AKADEMIE hinzuweisen: Am 24.02.2016, von 14:00-17:00 Uhr, wird Referent Peter Clos Ihnen die neuen Vorschriften erklären und auch, wie man sie praktisch umsetzt. Herr Clos war früher selbst Geschäftsführer eines ausführenden SHK-Betriebs und arbeitet heute als öffentlich bestellter Sachverständiger, Referent bei Fachverbänden in Berlin/Brandenburg und als Lehrbeauftragter an der TFH. Also schnell anmelden, wenn Sie auf Nummer sicher gehen wollen.

ARRIVO vermittelt Flüchtlinge ins Handwerk.

Zweimal haben wir in diesem Jahr über die Initiative ARRIVO BERLIN berichtet, die Flüchtlinge in Berliner Betrieben in Ausbildung und Arbeit bringen will. Und bringt! Zum ARRIVO-Netzwerk gehören inzwischen über 150 Betriebe, die Flüchtlingen den Zugang zum Arbeitsmarkt ermöglichen wollen. Von den rund 100 Teilnehmern des Programms bekamen 25 einen Ausbildungsplatz, 5 wurden in eine Einstiegsqualifizierung vermittelt und 5 haben sogar schon Arbeit. Ein zweites Drittel nimmt weiterhin am Projekt teil. Und nur rund 25 Flüchtlinge brachen die Teilnahme ab. Einige von ihnen absolvieren zunächst weitere Sprachkurse, andere müssen erst mit den Traumata der Vergangenheit fertig werden, bevor sie sich auf Arbeit konzentrieren können. >>

ARRIVO ist voll des Lobes und der Dankbarkeit für die engagierten Betriebe, darunter überdurchschnittlich viele Handwerksbetriebe. Sie zeigen Herz, nutzen ihre Chance auf motivierte, qualifizierte Arbeitskräfte und setzen so ein wichtiges gesellschaftliches Signal. Angesichts des ungebrochenen Flüchtlingsstroms ist ihr Engagement wichtiger denn je. Interessierte Betriebe, ganz gleich welcher Größe, sollten also unbedingt Kontakt mit der Initiative aufnehmen. Noch ein Wort zu den Sprachkenntnissen der Flüchtlinge: Sie sind immer wieder zentrales Thema. Doch wieviele Sprachkenntnisse sind tatsächlich notwendig, um Einblicke in eine Arbeit zu bekommen oder eine Arbeit aufnehmen zu können? Muss ein Flüchtling - wie von Arbeitsagenturen teilweise gefordert - tatsächlich das Sprachlevel B2 (entspricht Leistungskurs Fremdsprachen beim Abitur) vorweisen können? Sollte man nicht darauf setzen, dass sich die Sprachkenntnisse (auch der Fachbegriffe) im Laufe einer dreijährigen Ausbildung enorm verbessern? Wir wünschen allen Beteiligten jedenfalls viel Erfolg. ■

ALTANLAGEN-ETIKETT FÜR HEIZKESSEL AB 01.01.2016.

BMWi rechnet mit einer 20%igen Steigerung der Austauschrate.

Am 6. November 2015 hat der Bundesrat grünes Licht für das nationale Effizienzlabel für Heizungsaltanlagen gegeben. Ab 1. Januar 2016 wird es schrittweise und nach Baujahr des Wärmeerzeugers gestaffelt an Heizkesseln angebracht, die älter als 15 Jahre sind. Man hofft, damit Verbraucher zu motivieren, über den Austausch ihrer alten Gurke nachzudenken und sich einen Energieberater ins Haus zu holen.

In den nächsten 8 Jahren werden rund 13 Millionen alte Heizkessel für gasförmige und flüssige Brennstoffe bis 400 kW Nennleistung mit dem Altanlagen-Etikett versehen. Wenn die Rechnung des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) aufgeht, wird die Austauschrate bei Heizgeräten dadurch sukzessive um ca. 20 % ansteigen. Das wären rund 100.000 neue Heizkessel, die pro Jahr installiert werden müssten. Berechtig zur Anbringung des Altanlagen-Etikettes

sind ab 2016 Heizungsinstallateure, Schornsteinfeger und bestimmte Energieberater. Alle Geräte, die 2017 noch kein Etikett haben, werden dann vom Bezirksschornsteinfeger etikettiert. Zur Feststellung der Energieeffizienzklasse des Wärmeerzeugers müssen die Computerprogramme und Anwendungen genutzt werden, die das BMWi zu diesem Zweck auf seiner Internetseite zur Verfügung stellt.



WICHTIGE TERMINE

DATUM	ZEIT	VERANSTALTUNG	THEMA	ORT
09.12.2015	07:00–12:00 Uhr	Adventsfrühstück mit Tombola	Gemeinsam mit unseren Industriepartnern Schlüter, PCI, Weber, Rigips und Reiss laden wir Sie herzlich zu Würstchen und belegten Brötchen ein. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.	BF, Am Juliiusurm 15–29, 13599 Berlin (Spandau)
10.12.2015	06:30–12:00 Uhr	Adventsfrühstück mit Tombola	Gemeinsam mit unseren Industriepartnern Schlüter, PCI, Weber, Rigips und Reiss laden wir Sie herzlich zu Würstchen und belegten Brötchen ein. Wir freuen uns auf Ihren Besuch.	BF, Gottlieb-Dunkel-Straße 20/21, 12099 Berlin (Tempelhof)
24.12.2015 31.12.2015	08:00–12:00 Uhr	Öffnungszeiten der Abhollager während der Feiertage	Am 24. und 31.12.2015 bleiben unsere Abhollager geschlossen. Die Kollegen im Abhollager Genthiner Straße 26 sind jedoch an beiden Tagen von 8:00 bis 12:00 Uhr für Sie da.	BF, Genthiner Straße 26, 10785 Berlin (Tiergarten)
04.12.2015 05.12.2015 24.12.2015 31.12.2015	ab 17:00 Uhr ganztägig ganztägig ganztägig	Öffnungszeiten der Ausstellungen während der Feiertage	Aufgrund unserer internen Weihnachtsfeier und den folgenden Feiertagen bleiben unsere Ausstellungen zu den genannten Terminen geschlossen.	BF, Lützowstraße 76, 10785 Berlin (Tiergarten); BF, Am Juliiusurm 15–29, 13599 Berlin (Spandau); BEZ, Bessemerstraße 23–39, 12103 Berlin (Tempelhof)
29.12.2015		Bestellungen im BF-Onlineshop	Alle Online-Bestellungen, die am 29.12.2015 nach 18:00 Uhr bei uns eintreffen, können erst wieder am 04.01.2016 ausgeliefert werden.	
15.01.2016	09:00–16:00 Uhr	BF.AKADEMIE – Erfolgsseminar, Dipl.-Ing./Dipl.-Päd. Reinhard Fensch, Fensch Group	Firmennachfolge und »Notfallpaket«.*	BEZ (Berliner Energie Zentrum) Bessemerstraße 23–39, 12103 Berlin (Tempelhof)

*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