

Aufgeräumt

Optisch freundlich und frisch präsentiert sich das Firmengelände in Bergheim



Fotos: Vaillant

MIT DEM RICHTIGEN KONZEPT

„DAS GEHEIMNIS

Erfolgsfaktoren im Berufsalltag

Die Ausgangssituation ist für alle SHK-Unternehmen gleich: der deutsche Markt mit seinen ganz eigenen Bedingungen und Gesetzen. Das, was jedoch der Einzelne daraus macht, ist gänzlich unterschiedlich. Über permanenten Preiskampfklagen die einen, über Mitarbeitermangel die anderen – oft unabhängig von Infrastruktur und regionalem Umfeld. Kann persönliches Handeln derartig den Erfolg eines SHK-Unternehmens beeinflussen? Welche Faktoren lassen sich hier als Richtschnur herausfiltern? Im Interview mit Bernd und Silke Faßbender, Eigentümer der Faßbender GmbH & Co. KG aus Bergheim, versuchen wir diesem Geheimnis auf die Spur zu kommen.

Autor: Martin Schellhorn, Haltern am See

Der erste Eindruck bei der Anfahrt sagt mir: „Zentral gelegen ist der Standort gerade nicht – Laufkundschaft als Erfolgsfaktor scheidet garantiert aus.“ Weite Felder und ein Gewerbegebiet beherrschen das Umfeld, in dem sich die Faßbender GmbH & Co. KG niedergelassen hat. Das Gebäude, das Gelände und selbst die Dekoration der Außenanlagen hinterlassen bei mir den zweiten Eindruck: „frisch, aufgeräumt und vielleicht ein bisschen frech“. Den dritten und entscheidenden Eindruck bekomme ich schließ-

lich, als ich Bernd und Silke Faßbender kennenlerne und nach der geschäftlichen Entwicklung ihres Unternehmens, der Historie, ihren Zielen, Strategien und Perspektiven befrage: Hier sitzen zwar zwei völlig verschiedene Charaktere, aber zwei echte Unternehmer.



Die Firmenchef: Silke und ...

„Verbesserungsvorschläge sind willkommen. Eingefahrene Strukturen erkennen Externe viel schneller.“



... Bernd Faßbender

„In einer Neustrukturierung muss man sich auf seine Wertvorstellungen und sein Basis-Know-how besinnen.“

„Wir führen das Unternehmen Faßbender jetzt in der vierten Generation und bestehen seit mehr als 100 Jahren“, verweist Bernd Faßbender auf die beeindruckende Geschichte des alt eingesessenen SHK-Fachhandwerkunternehmens.

Rückbesinnung auf Ziele und Wertvorstellungen

40 Mitarbeiter hatte das Unternehmen Faßbender früher, heute sind es 20. Moment mal, das soll Erfolg sein? „Wir hatten früher den Schwerpunkt klar auf dem Neubau und haben sehr große Objekte betreut, viele davon auch in der Düsseldorfer Innenstadt. Die sinkende Neubautätigkeit, die Problematik einer funktionierenden Baustellenkontrolle mit einer hohen Qualität der Arbeit und der Preiskampf in diesem Bereich haben aber dazu geführt, dass wir uns entschlossen haben, uns komplett neu auszurichten und aufzustellen. Das ist keine Entscheidung, die über Nacht getroffen wird, sondern ein Prozess, in dem man sich selber auf seine Ziele, Wertvorstellungen und sein Basis-Know-how besinnen muss. Das ist nicht einfach, weil man vieles aufgibt – unter anderem einen vermeintlich sicheren Hafen – und in neues investieren muss. Wir haben uns dann aber gefragt, ob das, was wir tun und verantworten, wirklich „wir selber“ sind oder wo unsere Wurzeln und Überzeugungen liegen“, so Bernd Faßbender weiter.

Mit der neuen Ausrichtung rückten insbesondere erneuerbare Energieträger und eine ganzheitliche Betrachtung von Energieverbrauch und Energieeffizienz in den Fokus. „Im Zuge unserer Neustrukturierung haben wir uns ganz auf den vollständigen Service am



Im Ausstellungsraum des Energiezentrums

Hier können alle Heiztechnikgeräte und erneuerbare Energieträger im Praxisbetrieb in Augenschein genommen werden



INFO

Vier Faktoren spielen eine wichtige Rolle für den Erfolg des Unternehmens: Aktivität, Reduktion auf das Wesentliche, echte Dienstleistungsmentalität und Mut.

UNSERES ERFOLGS“

Kunden im Bestandsbau mit seinen klassischen Sanierungsfällen ausgerichtet. Weil wir die Endkunden abholen wollten, haben wir dafür ein Ladenlokal in der Innenstadt als Energiezentrum ausgestattet, in dem wir Interessenten beraten können. Zudem hatten wir auch die große Chance in diesem 20-Familienhaus eine Musteranlage im Keller des Gebäudes unter realen Bedingungen im Betrieb aufzubauen. Hier können wir jetzt ein komplettes Spektrum aller erneuerbaren Energieträger mit den jeweiligen Produkten in Funktion zeigen. In unserem Energiezentrum können wir das hautnah verdeutlichen.“

Neben dem Energiezentrum teilen sich die erfolgreichen Unternehmer das Ladenlokal mit einem ortsansässigen Ingenieurbüro und führen hier auch Energieberatungen zusammen mit einem Energieberater durch. „Das wollen wir nach und nach mit weiteren Gewerken ausbauen, z. B. mit einem Fensterbauer, einem Schreiner usw., um umfassende Information rund um das Thema Energie bieten zu können. Wir haben diesen Schritt nie bereut, sondern sehen ihn im Gegenteil als eine wichtige Grundlage unserer Neupositionierung an. Heute sind wir in Bergheim und Umgebung als der einzige Spezialist für erneuerbare Energien bekannt.“

Authentisch bleiben

In der Umbruchphase holten die Unternehmer auch externe Hilfe ein – z. B. von einer Werbeagentur, mit der man gemeinsam viele Aktionen umgesetzt hat. Gleichzeitig suchten die Faßbenders ein passendes Partnerprogramm eines Heiztechnik-Herstellers. Fündig wurde man beim Vaillant-Innovationspartner-Programm ([WWW.VAIL-LANT.DE](http://www.vail-lant.de)). „Derzeit konnten wir bereits 237 Fachhandwerkspartner in das Innovationspartner-Programm aufnehmen. Ziel ist es, dem Endkunden bundesweit kompetente Ansprechpartner für regenerative Energien und Zukunftstechniken bieten zu können, die sich nicht nur in einem Teilbereich qualifiziert haben, sondern neutral und individuell über das gesamte Spektrum beraten können und die gleichzeitig immer über den letzten Stand der Technik informiert sind“, so Nata-scha Swientek, Leitung Zielgruppenmarketing bei Vaillant. „Gemeinsam mit dem Innovationspartner wollen wir dem Endkunden ein Versprechen geben: und zwar, dass er fachlich, sachlich und neutral die für ihn zugeschnittene beste Lösung seiner Energieversorgung erhält. Dafür erwarten wir von unseren Innovationspartnern besonderes Engagement, bieten aber auch besondere Leistungen und Unterstützung.“