

Handwerkernetzwerk statt Einzelkämpfer

Zwei Unternehmen haben sich Anfang 2005 zusammengeschlossen, um ein Netzwerk von Handwerkern zu formieren und gemeinsam Baulösungen anzubieten. Gerade in der Baubranche, wo Handwerkerleistungen mehr und mehr durch Gesamtlösungen ersetzt werden – z. B. Fertigteilhausbau, industrielle Vorfertigungen usw. – sind Betriebe gefordert, neue Produkte und Technologien zu beherrschen, um mit den geänderten Marktanforderungen mithalten zu können. Dabei zählen nicht nur Qualität, Kompetenz, Erfahrung und Know-how, sondern mehr denn je die professionelle Kooperation von Partnerbetrieben.



Ing. Mag. (FH) Ralf Hechenberger

econova: Was ist neu an Ihrer Geschäftsidee?

Ralf Hechenberger: Die Idee ist eigentlich nicht neu, wir haben sie nur vervollständigt. Es gibt seit jeher Kooperationen von Handwerkern, wie z. B. Installateuren, Fliesenlegern, Elektrikern und Maurern, wenn es etwa um

den Umbau eines Bades geht. Hier vermittelt ein Handwerker seinen Partner weiter. Leider gibt es dabei oft Koordinationsprobleme bzw. fühlt sich niemand bei einem Fehler verantwortlich. So haben wir uns auf das Netzwerk spezialisiert. Ein Netzwerk von Meisterbetrieben, in dem sich jeder Partner auf seine Kernkompetenzen konzentrieren kann. Eine professionelle Koordinierung ermöglicht Synergien für alle Beteiligten. Daraus entwickelte sich unser Ideenansatz: Ausgewählte Firmen, ein systematisches Kundenfeedback und interne Qualitätskriterien haben sich bereits bewährt.

Alfred Larcher: Die meisten Bau- und Handwerksunternehmen versuchen sich als „Allesanbieter“, da der Kunde einen Ansprechpartner bei Handwerksleistungen wünscht. Die wenigsten Betriebe verfügen jedoch über einschlägiges Fachpersonal für mehrere Sparten. Dadurch entstehen meist Qualitätsprobleme, wenn etwa der Maurer Malerarbeiten ausführt. Unsere Firmengruppe besteht ausschließlich aus Facharbeitern mit einschlägiger Spezialisierung, welche bestimmte Qualitätsanforderungen zu erfüllen haben.

econova: Von welchen Qualitätsanforderungen sprechen wir?

Larcher: Z. B. dem Meisterprüfungsnachweis durch den Unternehmer, außerdem braucht er einschlägige Referenzen. Der Handwerker vor Ort muss mindestens eine 5-jährige Berufserfahrung nachweisen können und 100%ige Termintreue bringen. Außerdem muss das Unternehmen transparente Angebote unterbreiten, mit moderaten Preisen, die laufend verglichen werden.

econova: Welchen Vorteil hat der Kunde?

Hechenberger: Das Problem: Dienstleistungen werden immer ähnlicher. Eine gut funktionierende Dienstleistung wird vom

Mitbewerber kopiert, der Wettbewerb geht so mehr und mehr über den Preis. Dadurch leidet die Qualität. Typisch für Dienstleistungen: Der Kunde sieht nicht, was er bestellt. Umso größer ist der Vertrauensvorschuss, den er in das Unternehmen setzt. Hinzu kommt, dass durch die dynamische Entwicklung der Märkte Betriebe gegründet werden und wieder verschwinden. Zunehmend werden durch die Öffnung der EU ausländische Firmen aktiv. Die Komplexität durch Subunternehmerleistungen nimmt zu. Der Kunde tut sich bei der Wahl eines verlässlichen Unternehmens immer schwerer und Orientierungslosigkeit ist die Folge. Kann er dem Handwerker vertrauen, der ihm eine Leistung anbietet? Wird er in seiner Entscheidungsfindung beeinflusst? Oder wird er, ohne es zu merken, bereits über den Tisch gezogen? **Die Lösung:** Dienstleistungen sind dadurch geprägt, dass sie auf Erfahrungs- und Vertrauenseigenschaften beruhen. Daher werden Handwerker häufig durch Mundpropaganda empfohlen. Empfohlene Unternehmen haben sich somit bereits bewährt. Nicht mehr der „unbekannte Handwerker“ aus dem Telefonbuch, dem Branchenverzeichnis oder aus der Zeitung, dessen Stärken und Schwächen bzw. Fachkompetenzen man gar nicht kennt, sondern ein verlässliches Unternehmen wird an den Kunden vermittelt.

econova: Wie funktioniert das ohne Mehrkosten?

Hechenberger: Durch geschickte Firmenauswahl, Wettbewerb, Synergien und Sonderrabatte lässt sich ein günstiger Preis erzielen, den der Kunde selbst nicht erhalten würde. Dieser Preisabschlag wird für unseren Aufwand herangezogen. Somit entstehen keinerlei Mehrkosten für den Kunden. Außerdem wissen wir oft sehr genau, wo Einsparungspotenziale möglich sind.

econova: Welchen Vorteil hat der Unternehmer?

Larcher: Er braucht sich zunächst nicht so sehr auf die Kundenakquisition zu konzentrieren. Das ist vor allem bei Jungunternehmern von Bedeutung. Gerade in der heutigen Zeit, in der fast täglich neue Firmen gegründet werden, ist das ein we-

Vorteile für den Kunden

- EIN Ansprechpartner für das gesamte Projekt
- mehr Leistung für dasselbe Geld (z. B. zeitliche und technische Koordination sowie Qualitätskontrolle)
- keinerlei Mehrkosten, bedingt durch internen und externen Wettbewerb sowie Synergien
- qualitativ ausgewählte und bereits durch Kunden geprüfte Meisterbetriebe
- flexibles Firmennetzwerk, austausch- und erweiterbar
- Mehrfachauswahl an Firmen ermöglicht schnellen Arbeitseinsatz für den Kunden
- bautechnisch fachlich kompetente Beratung und handwerkübergreifende Gesamtlösungen
- keine Haftungsprobleme
- Einsparung an Zeit, Kosten und Ärger



Auszug aus dem Firmennetzwerk



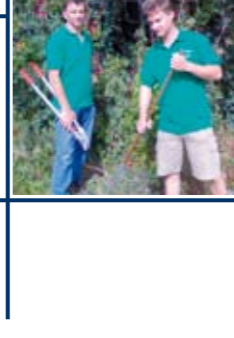
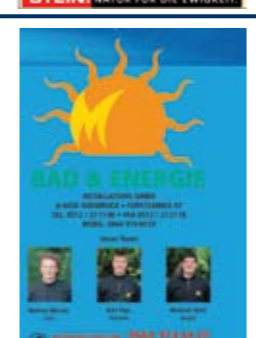
UNIBAU

Peter Kreuzt
A-6020 Innsbruck - Gaigenbühlweg 2 - Tel. 0512/294460
Fax: DW-4 - Mobil: 0664/1020001 - office@uni-bau.at



PETER FALKNER

Elektronik - Stark/Schwachstrom
www.elektrofalkner.com
Mobil: +43 (0) 650 2032412 - Fax: +43 (0) 512 970191



sentlicher Vorteil. Wir nutzen den Cross-selling-Effekt: Stammkunden des einen Unternehmens werden zu Neukunden des anderen. Der Aufwand der Neukundenakquirierung ist etwa 5x höher als der Betreuungsaufwand für Stammkunden. Dadurch verringern sich die Werbungskosten und der Handwerker kann günstiger kalkulieren. Weiters bekommt der Handwerker ein permanentes und systematisches Feedback. Das heißt, wir holen uns bei Abschluss der Arbeiten ein Feedback vom Kunden ein, halten es schriftlich fest und werten es mit dem Unternehmen aus. Somit ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung möglich.

econova: Was ist die Haupttätigkeit Ihres Unternehmens?

Larcher: Eine Studie des Linzer Marktforschungsinstitutes market aus dem Jahr 2002 belegt, dass Häuslbauer und Sanierer hauptsächlich einen zentralen Berater und Koordinator als Hilfestellung bevorzugen. Eine von uns durchgeführte Umfrage bei der Innsbrucker Herbstmesse 2004 ergab u. a., dass gerade Information und Beratung, Kostenaufstellung und Koordination als Hilfestellung beansprucht werden. Es gilt also zunächst, den Kunden allumfassend zu beraten. Nicht die eine oder die andere Lösung ist die richtige. Es gibt zumeist mehrere Lösungen, wobei es die wirtschaftlichste herauszufinden gilt. Generell sind unsere Tätigkeitsschwerpunkte Umbauten,



Mag. (FH) Alfred Larcher

Wohnungsadaptierungen, Sanierungen, Leckortung/Wasserschäden und Ähnliches. Grundsätzlich bieten wir dem Kunden professionelle und wirtschaftliche Gesamtlösungen an.

econova: Welche Ideen haben Sie für die Zukunft?

Hechenberger: Im Bereich der Baubiologie sehen wir in der Anwendung toxikologisch unbedenklicher Baustoffe eine Zukunftschance. Wichtig ist uns auch der Ausbau von Schulungsmaßnahmen – Entwicklung von Qualität und Produktivität, Verbesserung des Kundenservices, Aufspüren von Ressourcenverschwendungen usw. Handwerker konzentrieren sich lieber auf die Erbringung von Fachleistungen als auf die Büroarbeit. Mit unserem Service wollen wir die Steigerung des Marktwertes der Netzwerkunternehmer erreichen. Unsere allgemeine Zielsetzung für die Zukunft: Wir wollen Mehrwert auf Kunden- und Handwerkerseite schaffen, damit es auch künftig noch heißt: „Handwerk hat goldenen Boden – Handwerk hat Tradition.“

Wir verbinden Handwerker und Kunden
Serviceberatung für Handwerkerbetriebe
Büro: 0512/266 387
Mobil: 0650/544 02 02
E-Mail: office@s-plus.at • Web: www.s-plus.at