

## Multi-Sensorik und vernetDIALOG - dann klappt's auch mit den Mietern...

Für den Eigentümer eines vermieteten 180 m<sup>2</sup>-Wohnhauses mit mehreren Parteien in Köln-Dellbrück ist das Gas-Brennwertgerät ecoTEC exclusiv mit dem „Rundum-Sorglos-Paket“ von Vaillant im wahrsten Sinne des Wortes bares Geld wert. „Die Mieter haben“, so Udo Friederich, „Anspruch auf eine störungsfreie Versorgung mit Wärme und Warmwasser. Die in die Heizung integrierten Überwachungsfunktionen garantieren mir in Verbindung mit dem Internet-Kommunikationssystem vernetDIALOG und einem Servicevertrag, dass hier optimal vorgesorgt wurde, diesen Anspruch zuverlässig zu bedienen.“ Und nebenbei: „Ich habe mit dem ganzen Hin und Her, wenn es wirklich einmal zu Problemen kommt, nichts mehr zu tun.“

Cyrus Pakulat und Michael Schmitt, Geschäftsführende Inhaber der „PS-Gebäudetechnik GmbH“ in Köln-Dellbrück, wissen, was Kundenorientierung im Handwerk bedeutet: Mitte des Jahres wurde ihr Unternehmen zum wiederholten Male dafür ausgezeichnet, diesmal mit dem nordrhein-westfälischen „Service-Star im Handwerk“. Pünktlichkeit (mit Einhaltung verbindlich zugesagter Termine), Sauberkeit (mit Überziehschuhen gegen ungewollte Verschmutzung der Kunden-Wohnung) und Kontaktfreude (mit Überreichung der persönlichen Visitenkarte durch jeden einzelnen Monteur) gehören für die rund ein Dutzend Mitarbeiter zu den selbstverständlichen „wei-



Nach der Heizungssanierung sind die Mieter des Objektes in Köln-Dellbrück von dem Leistungsprofil des ecoTEC exclusiv begeistert: „Nach den vergleichsweise einfachen Etagenheizungen bisher haben wir jetzt ein mehr als zeitgemäßes Komfortniveau bei der Wärme- und Warmwasserversorgung bekommen.“

chen“ Faktoren in ihrer täglichen Arbeit. Damit „aus Kunden Fans gemacht werden“, wie Michael Schmitt das hoch gesteckte Ziel all dieser Anstrengungen umreißt.

### Anlagentechnik ist Hygienefaktor

Der Buchautor („Von Kunden, Mitarbeitern und Bananen“), Trainer und SHK-Innungs-Dozent weiß aber ebenso genau: „Diese konsequente Kunden-Orientierung ist nur dann wirklich erfolgreich, wenn die Heiztechnik, die wir den Kunden verkaufen, eben so gut ist.“ Will heißen: Eine auf die Installationsumgebung optimal abgestimmte Anlagentechnik hat den Stellenwert eines Hygienefaktors. Es wird also vom Endkunden schlicht erwartet, dass sie einwandfrei funktioniert - aber sollte das einmal nicht der Fall sein, sind Ärger und Unzufriedenheit umso größer.

Gründe genug für den versierten Handwerksmeister, mit der Markteinführung der Gas-Brennwertanlage ecoTEC exclusiv von Vaillant die anerkannte Service-Kompetenz seines Unternehmens bei passenden Kundenanfragen durch die neue Gerätegeneration weiter zu hinterfüttern: „Generell gilt sicherlich, dass Gas-Brennwertgeräte allgemein ein hohes Maß an Betriebssicherheit aufweisen. Die Multi-Sensorik erschließt mir, speziell in Verbindung mit dem Internet-Kommunikationssystem vernetDIALOG, jedoch ein ganz anderes Argumentationsniveau gegenüber dem Endkunden, wenn ich sie zu der Investition in eine neue Heizungsanlage bewegen will.“

Nach diesen Argumenten befragt, bemüht Michael Schmitt zunächst die negative Ausgrenzung: „Was für

