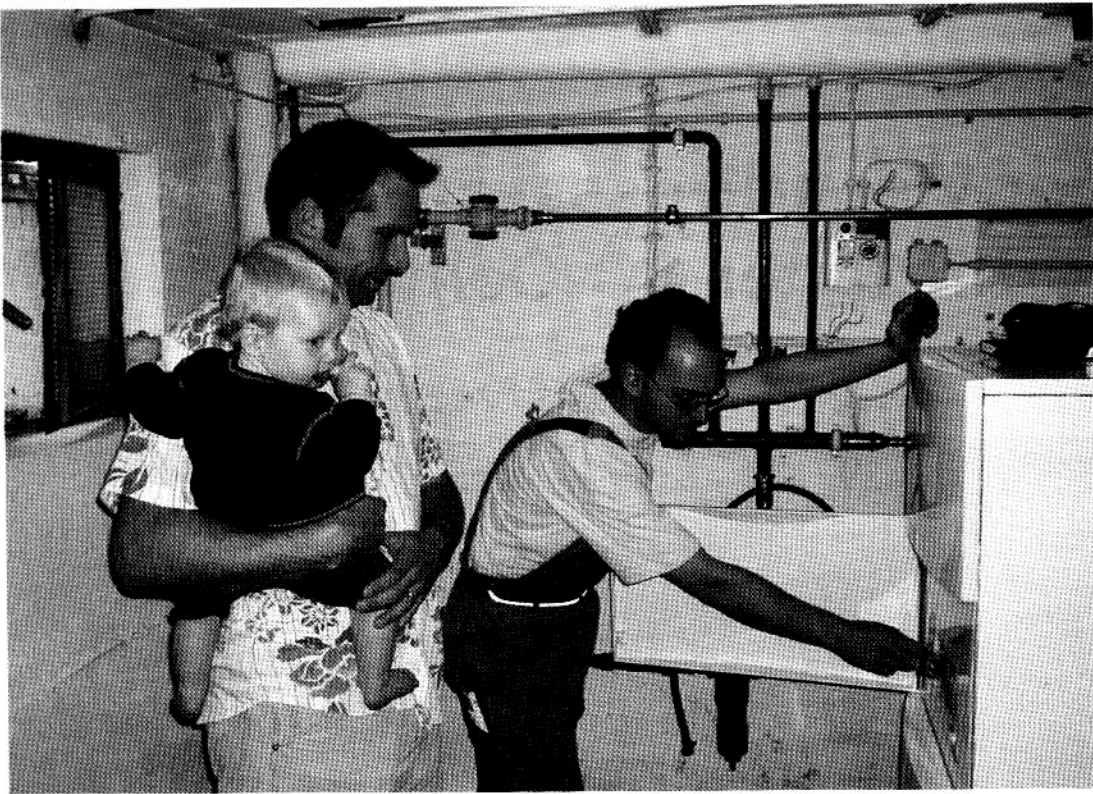


Dienstleistungsbereitschaft hat für die PS-Gebäudetechnik oberste Priorität.



# DAS EINE TUN UND DAS ANDERE NICHT LASSEN

Der Installationsbetrieb für Sanitär, Heizung und Elektro, PS-Gebäudetechnik, besteht zwar erst seit Juli 2003, hat es aber verstanden, sich in der relativ kurzen Zeit und entgegen der schwierigen Marktlage eine solide Basis für die Zukunft zu schaffen. Entscheidend dabei ist sicher, dass die beiden Geschäftsführer Michael Schmitt und Cyrus Pakulat viele Branchenerfahrungen mit einbrachten. Wichtig sind aber auch die 12 Mitarbeiter, die am Unternehmenserfolg beteiligt sind. Sie wissen immer, wie es um den Auftragseingang steht, kennen die Kalkulation, identifizieren sich mit dem Unternehmen und sind so stolz auf den erreichten Erfolg.

## Der Kunde ist zwar König, aber auch Auftragspartner

Neben verschiedenen Zusatzaufgaben (von denen später die Rede ist), welche die beiden Betriebsinhaber in ihrem Portefeuille mitführen, obliegt ihnen die Führung des klassischen Instal-

**Die beiden Geschäftsführer und Mitinhaber der PS-Gebäudetechnik Köln beweisen zusammen mit ihrem Team, dass man wohl auf verschiedenen Hochzeiten tanzen kann.**

lationsbetriebes. Die Unternehmer warten auch in diesem Bereich mit Besonderheiten auf. So wird zum Beispiel bei Sanierungen die Nachbarschaft rund um das Renovationsobjekt mit Brief über die Arbeiten, bei gleichzeitiger Entschuldigung über even-

tuelle Lärmbelästigungen, informiert. Dabei werden die Briefempfänger zugleich angefragt, ob sie eventuell ebenfalls etwas verändern und erneuern wollen, wobei sich der Betrieb selbstverständlich u.a. gleich für die „Montage von Heizung, Sanitär



Blickfang beim Geschäftseingang.

und Elektro aus einer Hand“ empfiehlt. Weiter werden Service- und Montagewagen sowie Bautafeln beim Bauobjekt entsprechend ins Blickfeld gerückt. Bei der Auftragsbearbeitung hat die Dienstleistungsbereitschaft für Michael Schmitt oberste Priorität. Dies geht los mit dem Gespräch beim Kunden, der Ausarbeitung des Angebotes und dessen Präsentation mit Unterstützung von Powerpoint-Vorführungen über die Arbeitsweise bei Montagen. Powerpoint-Demos stehen der PS-Gebäudetechnik für Sanitär, Heizung und Solar zur Verfügung. Besonderheit bei der Auftragsabwicklung: Neukunden müssen das Angebot persönlich im Geschäft abholen: Schmitt hierzu: „Mit dem Abholen kann der neue Kunde sein Interesse, Auftragspartner zu werden, signalisieren. Somit kann mit einer gewissen Garantie mit der Realisierung des Angebot gerechnet werden.“

Während und besonders nach Abschluss der Auftragsausführung legt Schmitt wert auf die Rückkoppelung mit dem Kunden. Hierzu steht im Internet das Kundenforum des Betriebes zur Verfügung, wo der Kunde Fragen stellen kann. Nach Abschluss der Arbeiten erhält der Kunde eine Bewertungskarte. Laut Schmitt füllen mehr als 60 Prozent der Kunden die Karte aus, zumeist wird Zufriedenheit signalisiert. Wenn es Kritik gibt, wird dem selbstverständlich sofort nachgegangen.

## Zusatzaufgaben für Branchen- und Eigennutzen

Die Zusatzaufgaben beanspruchen die beiden innovativen berufs- und branchenerfahrenen Betriebsinhaber so stark, dass daraus auch einiges an Eigennutzen resultieren muss.

Michael Schmitt führt laufend