



Innovationen in Technik und Dienstleistung zum Nutzen der Branche sind für die beiden Firmenchefs Michael Schmitt (links) und Cyrus Pakulat zu wichtigen Nebenaufgaben geworden.



Die „verschvorene“ Mitarbeitertruppe: Sie liess sich u.a. nicht nehmen, die Firmenchefs zur Endausscheidung im Wettbewerb „Service-Star im Handwerk NRW“ zu begleiten.

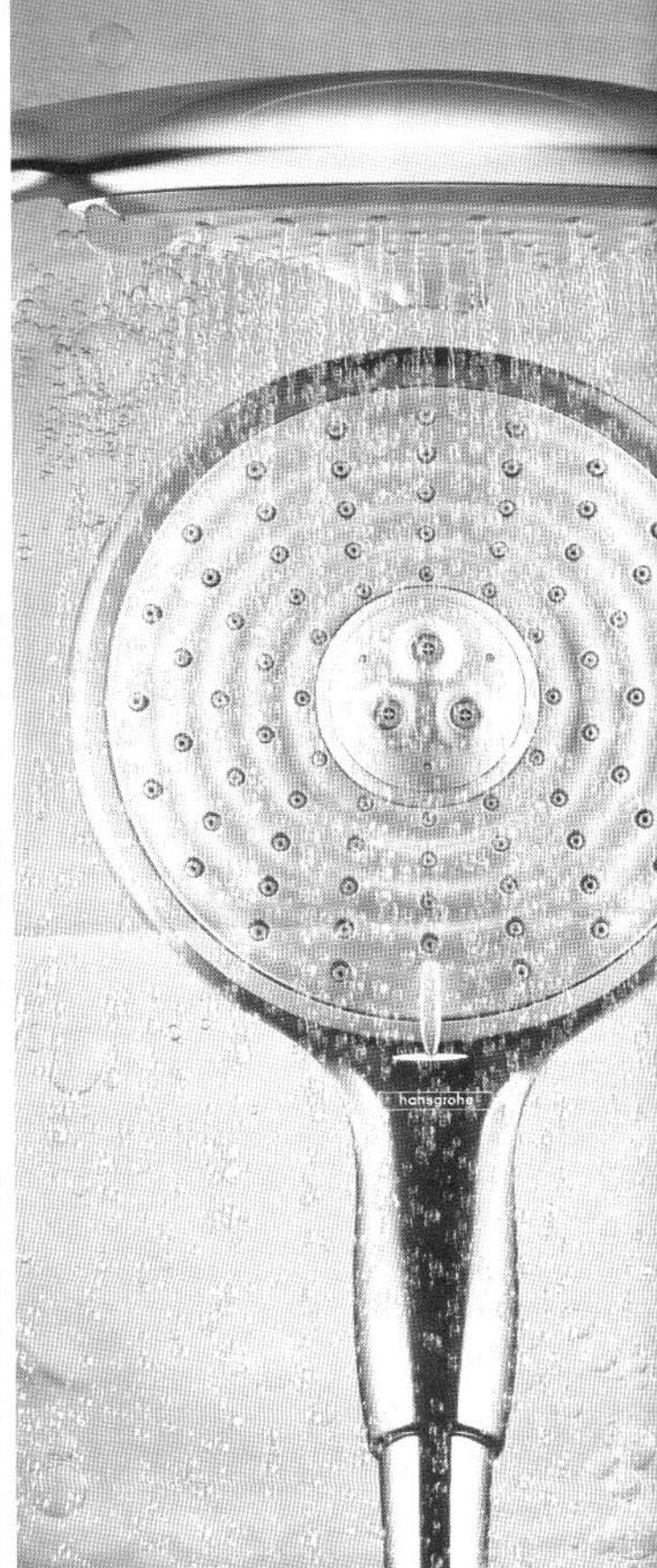
### Nützliche Tipps für die tägliche Arbeit

Das frisch aus der Druckerei kommende Buch mit dem Titel „Von Kunden, Mitarbeitern und Bananen“ beinhaltet nützliche Tipps für den SHK-Handwerker bei seiner täglichen Arbeit. Erzählt wird aus der Praxis eines SHK-Handwerksbetriebs, der Dienstleistungsorientierung gross schreibt.

Der Leser erfährt in fünf Kapiteln, wie man auch mit kleinen Dingen – im Buch Bananen genannt – eine grosse Wirkung beim Kunden erzielen kann – von der Kundengewinnung über die Auftragsabwicklung bis hin zur Mitarbeiterführung.

Im Buch finden sich auch im täglichen Einsatz bewährte Checklisten, Formulare und Musterbriefe.

Das Buch hat einen festen Einband und ist durchgehend vierfarbig gedruckt. Es kostet 19,80 € und kann unter [www.krammerag.de/shop](http://www.krammerag.de/shop) oder unter der Telefon-Nummer 0211/9149-428 bestellt werden.



**hansgrohe**

**Duschvergnügen XXL.** Supergross. Superflach. Die Handbrause ist eine echte Brausen-Revolution. Mit grossen 150 mm Durchmesser - dreimal so gross wie eine herkömmliche Handbrause - sorgt sie für ein wahrhaft gigantisches Duschvergnügen. Unter Hotline 0180 2129212 (6 Cent pro Anruf) oder unter [www.hansgrohe-raindance.com](http://www.hansgrohe-raindance.com).