

Warum denn in die Ferne schweifen, denn die Kohle liegt so nah!*

Silvan Schaller, Bern

Die Lage ist ernst. Nichts ist mehr wie früher! Als Unternehmer sind wir heute stets der Frage ausgesetzt, ob denn unser momentanes Tun unserem Unternehmen wirklich etwas bringt. Die Lage ist in der Tat zur Zeit nicht rosig. Hüben und drüben in Europa herrscht Flaute und Verunsicherung bezüglich der Perspektiven für Arbeit, was dem Vertrauen der Konsumenten, zu-meist Arbeitnehmer, in eine positive Entwicklung abträglich ist.

Die daraus folgende Verunsicherung führt allenthalben zu großer Zurückhaltung. Als Folge kämpfen unsere Kunden ebenso wie wir mit stagnierenden oder gar sinkenden Umsätzen. Und damit herrscht auch Flaute in der Brieftasche: Man macht das Nötigste und lässt alles andere sein. Ein solchermaßen generierter Investitionsstau führt zu weiterem Druck. Doch ein Stau muss

sich ja irgendwann einmal entladen, dachten wir, und nahmen die Sache gelassen. Tatsache ist aber, dass die Situation bereits viel länger andauert, als wir es uns vorgestellt haben! Damit ist das Überleben mehr und mehr eine Funktion der Tiefe der Taschen: Wer noch von Reserven ziehen kann, der hat kleinere Sorgen.

„Einer spinn immer!“ ist deshalb vermehrt die klare Erkenntnis, mit welcher heute bei der Auftragsvergabe zu rechnen ist. Zudem: Je Flaute, desto mehr spinn! Denn im Konkurs zeigt sich erst, wessen vieler Unternehmen Geld mit in den Strudel gerissen wird. So kommt es denn, dass die Fragen nach zusätzlichen Geschäftsmöglichkeiten immer bohrender werden. Kommt dazu, dass unsere Tätigkeit zunehmend von neuen Reglementierungen geprägt wird, was von uns und unserem Personal Veränderungen verlangt. Also lesen wir uns in Branchenpublikationen klug und brechen auf zu Tagungen, um zu hören, was das nächste große Ding denn sei: Propan, CO₂, Wasser? Zu unserem Frust vernehmen wir von der angewandten Wissenschaft, dass all das doch bereits problemlos möglich sei und es (Pilot-)Anlagen gäbe!



Vereiste Lamellen des Wärmeübertragers: Stromfresser und Kompressorkiller!

zum Autor

Dipl.-Ing. ETH Silvan Schaller, Eigentümer der Schaller Uto AG, Bern, mit 120 Mitarbeitern, Präsident des Schweizerischen Vereins für Kältetechnik (SVK)



Spätestens jetzt wird uns klar, dass zwischen dem, was die Wissenschaft für uns bereit hält und dem, was in unseren Tagen und Gefilden gemacht wird, mindestens 4 bis 5 Jahre liegen! Doch wir brauchen hier und jetzt Futter! Es ist zum verzweifeln, doch als Unternehmer machen wir das Beste aus der Situation und laben uns wenigstens an der Möglichkeit, unser Zusammentreffen zu nutzen, um uns an der Seite unserer Leidensgenossen Mitbewerber gegenseitig auszuweinen und wenigstens am Abend gemeinsam etwas zu unternehmen, was unserem eigenen Wohlbefinden förderlich ist. So erhalten wir unsere gute Miene zum bösen Spiel.

„...denn die Kohle liegt so nah!“

Das kann es diesmal nicht sein, dachte ich mir. Ich möchte, dass wir, die in die Ferne geschweift sind, etwas mit nach Hause nehmen können, das uns heute hilft! Gibt es jemanden unter Ihnen, der nicht ein zweistelliges Wachstum innerhalb zweier Jahre sehen möchte? Ich will Sie deshalb heute an eine Stelle zurückführen, die wir alle längstens kennen, welche wir aber ebenso lange nicht mehr mit der nötigen

* Als Vortrag gehalten am 15. April 2004 anlässlich der Jahrestagung des Österreichischen Kälte- und Klimatechnischen Vereins (ÖKKV) in Graz.

Hingabe pflegen. Wir haben leider auch das Auge für echte Dienstleistung verloren. Wir sehen gar nicht mehr, was hier eigentlich abgeht. Und wir sehen das Geld gar nicht mehr, das herumliegt und nur darauf wartet, aufgehoben zu werden! Ich spreche vom präventiven Unterhalt von Geräten und Anlagen!

Kalter Kaffee! Meinen Sie? Ich weiß, wovon ich spreche! Ich war nämlich vor 2 Jahren auch so weit! Ein Zufall brachte mich an einen Arbeitsort, wo einer meiner Leute eine Reparatur an einer kleinen Anlage mit einem Fleischer-Verkaufskorpus und einer Kühlvitrine, angeschlossen an eine Kältemaschine, ausführen sollte. Ungehalten über die aufgetretene Störung forderte der Kunde, ein Fleischer, deren Behebung standesgemäß mit dem Tempo einer gesengten Sau! Das tat mein Kälte-techniker dann auch. Nach einer guten halben Stunde war er fertig, fix den Arbeitsrapport unterschrieben und weg war er! Natürlich konnte ich mich angesichts der klar geäußerten Erwartungen des Fleischers weder mit diesem und schon gar nicht groß mit meinem Techniker unterhalten. So habe ich mich eben mit Muße etwas umgesehen. Es war die Erleuchtung! Wann haben Sie zum letzten Mal in die Ansaugschlitz eines Kühlmöbels hineingeschaut?

Die Ansichten sind lohnend! Es riecht nach Aufträgen! Und damit nach Kohle! Allerdings braucht es noch ein wenig Überzeugungsarbeit beim Kunden, dessen Gegenwehr erlahmt indessen schnell, als ich ihm zeige, was sich so alles in seinem auf den ersten und zweiten Blick sehr sauberen Laden in den Ecken und Kanten angesammelt hat: Geld, Plastik, Staub und Filz, Büroklammern, Schimmel, stehendes Wasser über verstopften Abläufen, tote Falter, vereiste Verdampfer, verschmutzte Kondensatoren. Ein geplanter präventiver Unterhalt war verkauft. Und dies nicht nur einmal, sondern auch für die kommenden Jahre.

Seeing is believing!

Ich erwähnte bereits zuvor, dass ich dem Kunden zeige, was sich alles ansammelt. Genau dies werde ich jetzt mit Ihnen – dem Auditorium der Jahrestagung des ÖKKV (14./15. 4. 2004, Graz) - tun, damit Sie ihren Blick wieder einmal schärfen können. Nur was ich sehe, glaube ich auch! Sehen wir uns also einen DVD-Film (Anmerkung der KK-Redaktion: Eine packende und äußerst anschauliche Demonstration des Autors,



Rost und Überhitzung sind hier deutlich vom Manometer und am Zustand der Unit abzuleiten

die in Graz nach der Vorführung lang anhaltenden Beifall gefunden hat) an, den ich in der Folge meiner Unternehmens-Initiative „saubere Schweiz“ gedreht habe. Bei den Drehorten handelt es sich um 6 zufällig ausgewählte kleine Läden. Keine Szenen sind gestellt. Was sie zu sehen bekommen, ist alles echt!

Aktion „Integrierte vorbeugende Wartung“ starten!

Was sich doch so alles unter den Bodenblechen einer Kühlvitrine, an Ventilatoren, in Luftfiltern, auf Dächern und in Kondensatoren ansammelt! Der Mythos der sauberen Schweiz ist doch einigermaßen angekratzt. Dennoch: Das ist doch für Spezialisten wie uns, die mehr zu sehen bekommen als unseren Kunden lieb ist, nicht eben erstaunlich! Staub, Schmutz, Verstopfungen oder Schimmel machen keinen Halt vor Grenzen!

So sind wir als Unternehmer gefragt! Ganz zuerst die Fähigkeit, diese Dinge bewusst (wieder) zu sehen, dann unsere Fähigkeit, uns in den Dienst unserer Kunden zu stellen und ihnen zu helfen, ihr Geschäft sicherer und besser und kostengünstiger zu gestalten.

Welches sind denn die Hauptgründe, welche zum Handeln auffordern?

● **Hygiene**

Alle unsere Kunden sind in der Lebensmittelproduktion und Verteilung tätig. Wenn sie es bleiben wollen, ist HACCP von erster Priorität. HACCP-Pläne sind überall zu erstellen und die Prozeduren täglich durchzuführen. Und die staatlichen Kontrollen sind regelmäßig und allgegenwärtig. Unser Kunde weiß, wovon wir sprechen!

● **Betriebskosten**

Flaute herrscht überall in den Taschen, auch bei unseren Kunden. Verschmutzte Kondensatoren bedeuten verschärftes Regime und höhere Drucklagen für Kälte- oder Klimaanlage. Dieser Effekt schlägt lockere 15% oder mehr auf die Betriebskosten. Leider meist nicht direkt erkennbar, da die Energiebezüge meist insgesamt auf einer Rechnung erscheinen. Rechnen und damit belegen ließe sich der Mehrverbrauch allemal. Hier ist aber zum Verständnis für den Kunden die Erhöhung der Laufzeiten heranzuziehen. Die Einsicht, dass eine längere Laufzeit auch mehr kostet, ist dann selbstverständlich.

● **Betriebsunterbrüche**

Fragen Sie ihren Kunden. Es ist verhext! Störungen kommen immer am Freitag oder übers Wochenende, wenn Aktionen den Verkauf ankurbeln sollten, wenn ein Autobus voller Japaner vor der Tür steht oder eine große Hochzeitsgemeinschaft zum Apéro anreist! Kapitalschaden ist der



Schade um diese Investition

Begriff, wenn Umsatz deswegen nicht erzielt werden kann! Alles nur eines verstopften Ablaufs wegen? Das kann es ja nicht sein!

● Warenschäden

Wir alle wissen, und unser Kunde wohl am besten, welche Warenwerte in einem Kühlmöbel gelagert werden. Da kommen rasch 2 bis 3 Tausend Euro zusammen. Und wer kein Überwachungs- und Alarmierungssystem besitzt, notabene die meisten unserer Kunden, sieht sich meist am Morgen oder nach dem Wochenende mit einer Havarie konfrontiert. Diese Kosten übersteigen in jedem Falle jene für mehrere vorbeugende Wartungen.

Nun, könnte man sagen, als Kälte- und Klimaunternehmer sind wir ja von alledem kaum betroffen. Unser Geld ist es nicht, das hier bachab geht! Im Gegenteil, wenn eine Störung eintritt, so verdienen wir noch etwas daran, wir brauchen also nur zu warten! Willkommen bei den Unterlassern! Dass es deren noch viele gibt, ist unser Vorteil! Also, handeln wir! Wir dürfen sehr zuversichtlich sein, denn

- als Reparaturdienstler wartet unser Kunde auf uns und gewährt uns ungehinderten Zugang. Das ist der Traum eines jeden Verkäufers!
- offene Augen bei der Erledigung unserer Arbeit, links und rechts schauen, bringt fast immer Zusatzarbeit und damit Umsatz. „Werter Herr Kunde, ich habe die Störung behoben, aber noch festgestellt, dass..., Ist es Ihnen recht, wenn ich das ebenfalls noch kurz auf Vordermann bringe, das spart ihnen zusätzliche Anfahrtskosten?“

- wir kommen nicht in Verkaufsabsicht und
- die Dinge sprechen für sich selber, so brauche ich keine gewürzten Argumente.

Zeigen statt Schnorren!

Als Reparaturdienstler sind wir Vertraute unserer Kunden! Weil wir wissen, worauf wir achten müssen, werden wir, offene Augen vorausgesetzt, die Ansatzpunkte für eine überzeugende Beratung erkennen. Das Wichtigste ist aber, dass wir dem Kunden zeigen, was wir bei ihm sehen. Das Gespräch entwickelt sich angesichts des Würgegutes von selbst und die Aufträge werden purzeln! In meinem Unternehmen haben wir es in 2 Jahren zu zweistelligen Wachstumsraten gebracht. Dabei haben wir unsere Kundenbasis erst angeknabbert!

Schwierigkeiten und Fallgruben

Wenn wir alles selber machen könnten, so gäbe es keine weiteren Probleme und ich könnte meine Ausführungen hier beenden. Indessen verfügen wir alle über Personal, welches für uns tätig ist. Ganz ohne nach innen gerichtete Aktionen geht's deshalb nicht. Wir müssen uns vorerst fragen, ob unsere Leute

- willens sind, sich die Hände auch über die reine Kältetechnik hinaus schmutzig zu machen?
- in der Lage sind, das volle Ausmaß der anstehenden Arbeiten zu erkennen,
- über eine Ausrüstung verfügen, mit welcher das volle Programm effizient erledigt werden kann,
- den Kunden im Verlauf der Arbeitserledigung immer wieder an kritische Stellen heranführen, damit er den Sinn der Sache mit eigenen Augen erleben kann und

- die Arbeiten in bester Qualität zur besten Zufriedenheit des Kunden ausführen.

Dies bedeutet für uns, unsere Leute zu beobachten, ihr Auge zu schärfen, sie auszubilden und die Qualität ihrer Arbeit ganz besonders zu Beginn unserer Initiative zu überprüfen. Die berühmten 3 K's, Kommandieren, Kontrollieren und Korrigieren, sind unabdingbar. Dazu braucht es uns an der Front, dort wo der Rubel rollt! Denken wir daran: Das Pult des Chefs ist der schlechteste Ort um die Welt zu beurteilen!

Zusammenfassung

Ziel meines Vortrags war es:

- Sie wachzurütteln
- Ihnen in der Ferne ein lohnendes, erprobtes Geschäftskonzept „Integrierte vorbeugende Wartung“ mitzugeben, welches Sie bereits am kommenden Montag zu Hause mit minimalem Aufwand umsetzen können
- Ihren Blick für die kritischen Punkte im Geschäft unserer Kunden mit Anschauungsunterricht drastisch zu schärfen
- Ihnen zu zeigen, wo das Geld am Boden liegt und wie wir es aufheben können und
- Sie auch auf die kritischen Kontrollpunkte aufmerksam zu machen, deren richtige Einschätzung und Ausrichtung Ihren Erfolg sicherstellen werden.

Zum Schluss noch das Schönste am Ganzen:

Wir brauchen keinen einzigen neuen Kunden zu gewinnen, sondern bearbeiten lediglich unsere heutigen, bekannten Kunden!

So hat's genug Futter für alle Mitbewerber. Deshalb brauchen Sie nicht zu hetzen, es kann auch Dienstag werden! Unseren Kunden rufen wir zu:

„Augen auf! Wir kommen!“

Und Sie frage ich: **Sind Sie Unternehmer oder Unterlasser??** Wann werden Sie Ihre Augen erstmals aktiv schweifen lassen und sich über Ihre ersten Zusatzumsätze freuen können? ■