

## ■ z-nachrichten

### „Z-Impulse“ starten mit Jugendthema

Jugendliche sind heute „ganz anders drauf“ als früher. Das merken vor allem diejenigen, die mit Auszubildenden zu tun haben. Sie klagen immer wieder über eine mangelhafte Kommunikations- und Konfliktkompetenz der Lehrlinge. Zudem wundern sie sich, dass sich die Reifungsphase nach der Pubertät derzeit bis weit in die Zwanziger hinzieht, und über die Unsicherheiten der jungen Leute hinsichtlich ihrer Rollenbilder. Diese Themen greift die erste – und wie gewohnt wieder kostenfreie – Z-Impuls-Veranstaltung der Zukunfts-Initiative für dieses Jahr auf: Am 29. Februar steht sie ab 18 Uhr im Handwerksbildungszentrum Bielefeld-Brackwede unter der Überschrift „Jugendliche Lebenswelten verstehen – Ausbildungsabbrüche senken“. Unternehmer werden informiert, was Jugendliche heute benötigen und welche Ansprüche sie selbst den Azubis gegenüber haben sollten und welche vielleicht nicht mehr. Der „Z-Impuls“ dient primär Ihrer Sensibilisierung. In späteren Workshops wird das Thema vertieft – nicht zuletzt an Fragestellungen zu konkreten Fällen aus der Praxis im Betrieb. Näheres erfahren Sie unter Tel.: 0521/ 94 284-31. Zu unseren drei Themenbereichen wird es in den kommenden Wochen weitere „Z-Impulse“ geben. Wir werden Sie darüber in diesem Newsletter informieren, aber wie immer auch in der Terminübersicht unter [www.zih-nrw.de](http://www.zih-nrw.de).

### Die Kalenderblätter wurden „gerettet“

Das Schicksal von Kalendern ist, dass sie immer dünner werden und irgendwann auch das letzte Blatt gefallen ist. Gestern haben Sie dieses ominöse letzte Blatt unseres Online-Kalenders weggeklickt, in dem Sie über die Vorteile von geförderten Unternehmerreisen ins Ausland informiert worden sind. 31 Mal wollten wir Ihnen im Laufe des Januars Anstöße geben, Ihre guten Vorsätze für 2012 in die Tat umzusetzen. Marketingthemen spielten dabei die Hauptrolle. Wenn Sie das eine oder andere Blatt verpasst haben sollten oder wenn Sie die Anregungen noch einmal in Ruhe Revue passieren lassen wollen, so klicken Sie einfach auf [www.zih-nrw.de](http://www.zih-nrw.de). Im Bereich „Tipps für Chefs“ haben wir die gesamte Folge für Sie (und die Ewigkeit) abgespeichert. Zu sehen ist dort übrigens auch noch der Vorgänger des diesjährigen Kalenders, die Ausgabe Januar 2011 also.

## ■ außenwirtschaft

### Zweite Erkundung bei den Eidgenossen

Es war eine kleine Gruppe von Unternehmern, die Mitte Januar zur Markterkundung in die Schweiz aufgebrochen war, aber sie ist zufrieden und mit wichtigen neuen Erkenntnissen zurückgekehrt. Eine zweite Chance gibt es vom 18. bis 20. April, wenn die Gegend zwischen Bern und Zürich das Ziel sein wird. „Wir wollen vor Ort den Betrieben die Informationen geben, damit sie ihre Chancen auf diesem Markt einschätzen und ihre Strategie festlegen können“, erläutern die drei Außenwirtschaftsberater, die die Reise vorbereiten. Im Blick haben sie vor allem Bau- und Ausbaufirmen, die in ihren Gewerken Nischen besetzt haben und die hohen Ansprüche in der Eidgenossenschaft abdecken können. „Die Baukonjunktur in unserem Nachbarland zieht weiter an und vor allem bei der Renovierung und Sanierung im Bestand und bei Ausbau- und Erweiterungsprojekten bestehen Chancen für deutsche Unternehmen. Die Steigerung der Energieeffizienz und die Energieeinsparung sind darüber hinaus sehr aktuelle Themen“, weiß das Berater-Trio. Die Unternehmerreise, zu der man sich bis zum 1. März anmelden sollte, soll Einblicke in die Marktgegebenheiten bieten sowie Akquisewege und Vergabemodalitäten klären. Dazu und zur Anbahnung von Kontakten und Kooperationen wird es einen Fachkongress geben. Er wird ergänzt durch Baustellenbesichtigungen. Das konkrete Programm wird jedoch auf die Bedarfe der Reiseteilnehmer abgestimmt. Die Kosten betragen 250 Euro (zzgl. MWSt.). Nähere Informationen gibt der Außenwirtschaftsberater der Handwerkskammer Münster, Martin Hellmich, unter Tel.: 0209/ 38 077-31, oder per Mail an [martin.hellmich@hwk-muenster.de](mailto:martin.hellmich@hwk-muenster.de).

## ■ marketing

### Auch via Facebook, Xing & Co. Kunden finden

Die Sozialen Netzwerke sollten auch Handwerksunternehmen als zusätzliches Marketinginstrument unbedingt in ihre Marketingplanung einbeziehen. Das war die „Botschaft“ dreier Workshops, die die Baugewerblichen Verbände und die Bildungszentren des Baugewerbes (BZB) im Krefelder BZB veranstaltet haben. Hintergrund dieser Empfehlung der Marketing-Expertin Ekaterina Arlt ist die Tatsache, dass Empfeh-

lungen durch Freunde, Bekannte und bestehende Kunden die überragende Rolle im Handwerk spielen. Und diese Empfehlungen werden immer öfter über Soziale Netzwerke weitergegeben. Arlt stellte daher die große Vielfalt von Social Media wie Blogs, Podcasts, Online Chats, Micro-Blogging, Video- und Photo-Sharing-Sites vor. Anschließend erläuterte sie detailliert die gängigen Netzwerke wie Facebook, Xing, Twitter und Google+. Anhand mehrerer Beispiele gab sie den Unternehmern nützliche Tipps zum Aufbau einer effizienten Social Media Strategie, die hilft, die Kundenakquise zu verbessern.

### **Sind Sie nett im Netz?**

Wie überall im Leben, gibt es auch in Sozialen Netzwerken Regeln zu beachten – die so genannte Nettiquette. Wir geben Ihnen ein paar Tipps für gutes Verhalten im Netz: Kommunizieren Sie dort authentisch und transparent. Bieten Sie Ihren Fans, Followern und Freunden nicht nur Berichte und Kommentare über sich und Ihr Unternehmen, sondern tatsächlich einen Mehrwert. Halten Sie Ihren Account aktuell. Gestalten Sie Ihre Inhalte interaktiv – lassen Sie also Ihre Kunden zu Wort kommen. Hören Sie dann aber auch zu, was die Kunde Ihnen mitteilen. Bei monierten Fehlern sollten Sie offen und transparent reagieren. Nutzen Sie negatives Feedback als konstruktive Kritik und gehen Sie darauf ein. Bleiben Sie immer höflich, respektvoll und professionell. Sprechen Sie niemals negativ über Wettbewerber. Und last but not least: Achten Sie auf Ihre Rechtschreibung.

## **■ demografischer wandel**

### **Erfolgreicher Erfahrungsaustausch unter Experten**

Das auch in der Öffentlichkeit stark diskutierte Thema Demografischer Wandel ist beim Handwerk schon seit längerem „angekommen“. Darin stimmten die Experten vor allem aus der Handwerksorganisation überein, die auf Einladung der ZIH zu einem Erfahrungsaustausch zusammengekommen waren. Das Treffen knüpfte an die Demografietage an, zu denen das Projekt im Herbst landesweit eingeladen hatte, um Unternehmer über die verschiedenen Aspekte dieser wichtigen gesellschaftlichen Herausforderung zu informieren. Parallel dazu ging es bei dem Erfahrungsaustausch nun ebenfalls sowohl um die innerbetrieblichen Auswirkungen des Wandels, also etwa um Strategien rund um die Nachwuchsgewinnung oder zur Beschäftigung älterer Mitarbeiter, als auch um die Marktchancen angesichts der Alterung der Gesellschaft, ihres „Bunterwerdens“ und der starken Ausdifferenzierung der Lebensstile. Zum Thema „Fachkräfte gewinnen und halten“ wurden unter anderem die Stichworte längerfristige Personalplanung, Attraktivitätssteigerung,

indem man sich zu einer Arbeitgebermarke macht, oder unkonventionelle Wege, um Jugendliche anzusprechen, genannt. Beim Schwerpunkt „Mein Team mit Kopf und Oberarm“ wiesen die Experten vor allem auf das lebenslange Lernen und den Wissensaustausch zwischen Alt und Jung sowie auf die Gesundheitsförderung hin. Dass die Kunden jenseits des 50. Lebensjahres wirtschaftlich sehr interessant sind, wissen die Betriebe sehr wohl. Sie seien aber auch anspruchsvoll und wollten richtig angesprochen und optimal bedient werden. Als Weg dazu verwiesen die Experten unter anderem auf das Empfehlungsmarketing, das die Unternehmen gezielter fördern sollten.

Der Erfahrungsaustausch soll fortgesetzt werden, um die Kräfte zu bündeln und sich gegenseitig Anregungen zu geben – zum Vorteil der Betriebe. ZIH-Referentin Katrin Dackow gibt dazu gerne Auskunft (Tel.: 0211/ 30 108-330).

### **Familienpflegezeit seit Januar möglich**

Arbeitnehmer, die einen Angehörigen pflegen wollen oder müssen, können dafür seit Jahresbeginn die Familienpflegezeit nutzen. Das bedeutet, dass sie maximal zwei Jahre lang ihre Arbeitszeit reduzieren können und dann ein vermindertes Einkommen haben. Nach Beendigung der Pflege gleichen sie ihr „Konto“ wieder aus, indem sie weiterhin weniger verdienen. Die Mindestbeschäftigung muss 15 Wochenstunden betragen. Das Einkommen soll nur halb so viel gekürzt werden wie die Arbeitszeit. Wer also nur noch 50 Prozent seiner bisherigen Zeit tätig ist, erhält in dieser Phase, aber auch anschließend 75 Prozent des alten Bruttolohnes. Unternehmen können die Familienpflegezeit freiwillig anbieten und mit den betroffenen Mitarbeitern vereinbaren. Für den Lohnvorschuss können sie ein zinsloses Darlehen beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben bekommen, das sie später mit dem einbehaltenen Lohnbetrag des Mitarbeiters abzahlen. Eine Familienpflegezeitversicherung deckt derweil ihr finanzielles Risiko ab – zu günstigen Prämien, wie die Bundesregierung versichert. Details finden Sie hier: [www.familien-pflege-zeit.de](http://www.familien-pflege-zeit.de). Diese neue Regelung ergänzt den Anspruch von Arbeitnehmern auf unbezahlte Pflegezeit für kranke Angehörige. Diese bezieht sich jedoch lediglich auf Betriebe mit mehr als 15 Mitarbeitern. Sie kann entweder als Kurzzeitpflege von bis zu zehn Tagen Dauer oder als Pflegeurlaub über maximal sechs Monate in Anspruch genommen werden.

### **Wettbewerb zur Mobilität auf dem Land**

Das Handwerk ist natürlich auch in ländlichen Gebieten die „Wirtschaftsmacht von nebenan“. Es versorgt dort die Kunden und ist ein wichtiger Arbeitgeber. Damit stellt es eine zentrale „Zielgruppe“ dar für die neue Runde des Wettbewerbs „Menschen und Erfolge“, die das Bundesministerium

für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung gemeinsam mit Partnern gestartet hat. Sie suchen unter dem Motto „In ländlichen Räumen mobil!“ beispielhafte Lösungen für Mobilitätsangebote und -dienstleistungen sowie die entsprechende Infrastruktur abseits der Städte. Ausgezeichnet werden sollen Menschen, Unternehmen und Gruppen die mit ihren Projekten und Aktivitäten die ländliche Infrastrukturversorgung nachhaltig verbessern und zur Steigerung von Mobilität und Lebensqualität in dünnbesiedelten Gebieten beitragen. Ein-sendeschluss für Bewerbungen ist am 24. Februar. Unter [www.menschenunderfolge.de](http://www.menschenunderfolge.de) können Sie die Wettbewerbsunterlagen herunterladen und sich über Ablauf, Teilnahmebedingungen und das Schwerpunktthema informieren.

## ■ thema des monats

### Wie viel Weiterbildung ist gut für Ihren Betrieb?

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels gewinnt die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine immer größere Bedeutung. Wenn in Betrieben zukunftsorientierte Strategien entwickelt werden sollen zur Sicherung der Wettbewerbsposition und wenn man sich aktiv auf die sich wandelnde Rahmenbedingungen einstellen will, so geht dies nur mit entsprechend qualifiziertem Personal. Als Unterstützung auf diesem Weg stellen wir Ihnen im aktuellen „Thema des Monats“ vor, wie Sie mit Hilfe einer Bildungsbedarfsanalyse den Weiterbildungsbedarf in Ihrem Unternehmen erfassen können. Den Beitrag finden Sie unter [www.zih-nrw.de/thema-des-monats/index.html](http://www.zih-nrw.de/thema-des-monats/index.html).

## ■ literaturtipps

Gesagt – getan, so kennen wir es im privaten wie im beruflichen Umfeld. Doch diese hohe Verbindlichkeit ist in anderen Weltgegenden eher unbekannt. Dabei kann weder die deutsche Pünktlichkeit und Verlässlichkeit noch die lockerere Einstellung dazu anderswo als „richtig“ und „allgemeinverbindlich“ angesehen werden. Es gibt vielmehr eine große Bandbreite des Denkens und Verhaltens – abhängig von der Kultur, aus der man stammt. Das muss sich jeder in Erinnerung rufen, der mit Menschen aus anderen Regionen der Erde zu tun hat – als Kunden, als Kollegen, als Arbeitnehmer oder in ande-



ren Konstellationen. Und dies wird ja heute – auch im Handwerk – immer mehr zum Alltag.

Dann ist interkulturelle Kompetenz gefragt. Die Beraterin Ute Clement versteht darunter die Bereitschaft und Fähigkeit, sich seiner eigenen kulturellen Prägung bewusst zu werden, über deren Grenzen hinweg effektiv miteinander umzugehen sowie Brücken zu schlagen zwischen unterschiedlichen Kulturen. Dazu gehört aber auch Neugier und der Wille zu lernen und Unsicherheiten auszuhalten. „Im Gegenzug“ kommt man nicht nur mit „Fremden“ besser klar und bleibt von Peinlichkeiten verschont, sondern man wird auch reicher. Schließlich erfährt man ja Alternativen zu dem, was man bisher gedacht, wie man entschieden und gehandelt hat. Immer wieder durch Erlebnisse aus der eigenen Beratungstätigkeit illustriert liefert Clement in ihrem Buch Vorgehensweisen und Werkzeuge für interkulturelle Geschäftssituationen. Das öffnet die Augen und die Sinne und lädt hier und da zum Schmunzeln ein – über sich selbst und ebenso über andere. Drei Dinge unterstreicht die Autorin dabei immer wieder: Interkulturell kompetent zu sein bedeutet auf keinen Fall, die eigene Kultur aufzugeben und sich an andere oder gar an eine „Welt-Einheitskultur“ anzupassen; es hilft in den seltensten Fällen, einfach nur Auflistungen mit Verhaltenstipps und Fettnäpfchen-Warnungen auswendig zu lernen; auf der anderen Seite sollte man indes die Bedeutung von Kulturunterschieden auch nicht überbewerten: Sie sind nicht die Ursache für tatsächlich alle Probleme zwischen Menschen verschiedener Herkunft. Rheinländer und Westfalen, Dortmunder und Schalker oder Kölner und Düsseldorfer können gerade von Letzterem manches Lied singen...

Ute Clement: Kon-Fusionen – Über den Umgang mit interkulturellen Business-Situationen, Carl-Auer Verlag, 2011, ISBN 978-3-89670-767-3, 29,00 Euro

## ■ z-termine

(Wir listen hier Termine der Zukunfts-Initiative, aber auch anderer Veranstalter auf.)

**2. Februar**, Workshop „Mehr Erfolg im Baubetrieb - CASA-bauen-Selbstbewertung“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**6. Februar**, Vortragsveranstaltung „Empfehlungsmarketing“, Essen, Teilnahmegebühr 69,90 Euro. [www.unternehmen-erfolg.de](http://www.unternehmen-erfolg.de)

**7. Februar**, Marketingtag Südwestfalen, HWK Südwestfalen, Arnsberg, Teilnahmegebühr 45 Euro. Tel.: 02931/ 877-314

**7. Februar**, Workshop „Marktchancen in den Niederlanden“, HWK Düsseldorf, Emmerich. Tel.: 0208/ 82 055-32

**7. Februar**, Seminar „Mit Dialogmarketing Kunden gewinnen und binden“, Deutsche Post, Düsseldorf. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**8. Februar**, Workshop „Sprechtage Unternehmensgründung Deutschland/Belgien“, HWK Aachen, Eupen. Tel.: 0241/ 471-180

**8. Februar**, Workshop „Eigene Homepage-Erstellung“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**8.- 17. Februar**, Ausstellung „Innovation & Energieeffizienz – Technologietransfer im Handwerk“, Technologie-Transfer-Ring-Handwerk NRW, Düsseldorf. Tel.: 0211/ 30 108-351

**8. Februar**, Seminar „Regional werben“, Deutsche Post, Dortmund und Köln. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**9. Februar**, Seminar „Mittelstand 2020 – Herausforderung Digitalisierung und Vernetzung“, Deutsche Post, Aachen. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**13. Februar**, Workshop „Arbeiten in Belgien und den Niederlanden“, HWK Aachen, Aachen. Tel.: 0241/ 47 1-180

**13. Februar**, Veranstaltung „wissen.schaft.werte – Wirtschaft und Wissenschaft im Dialog“, InnovationsAllianz NRW, Dortmund. Tel.: 0700/ 4666 67 91

**14. Februar**, Seminar „Arbeitsvertrag, aber bitte richtig“, FV Metall, Essen. Tel.: 0201/ 89 64 70

**15. Februar**, Seminar „Regional werben“, Deutsche Post, Düsseldorf. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**16. Februar**, Workshop „Erfolgreiches Personalmanagement in Zeiten des Wandels“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**16. Februar**, Workshop „Wie gestalte ich meine Homepage marktgerecht und nutze aktuelle Trends?“, HWK Dortmund, Dortmund. Tel.: 0231/ 54 93-406

**16. Februar**, Internet-Seminar „10 Tipps zur Preisverhandlung“, FV Metall. Tel.: 0201/ 89 64 70

**17./18. Februar**, Intensivsprachkursus „Niederländisch für Handwerker“, HWK Düsseldorf, Wesel, Teilnahmegebühr 150 Euro. Tel.: 0208/ 82 055-58

**22. Februar**, Workshop „Eigene Homepage-Erstellung II“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**22. Februar**, Seminar „Regional werben“, Deutsche Post, Hagen. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**23. Februar**, Workshop „Erfolgreiches Personalmanagement in Zeiten des Wandels: Mit einem positiven Arbeitgeberimage Mitarbeiter finden und binden“, BIV Orthopädie-Technik, Dortmund. Tel.: 0231/ 55 70 50-25

**23. Februar**, Seminar „Mit Dialogmarketing Kunden gewinnen und binden“, Deutsche Post, Bielefeld und Münster. [www.direktmarketing-center.de](http://www.direktmarketing-center.de)

**28. Februar**, Workshop „E-Mail Marketing - schnell und treffsicher zum Kunden“, HWK Köln, Köln. Tel.: 0221/ 20 22-309

**29. Februar**, Z-Impuls „Jugendliche Lebenswelten verstehen - Ausbildungsabbrüche senken“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**1. März**, Workshop „Mehr Erfolg im Baubetrieb - CASA-bauen-Selbstbewertung“, HBZ Brackwede, Bielefeld-Brackwede. Tel.: 0521/ 94 284-31

**1. März**, Workshop „E-Mail Marketing - schnell und treffsicher zum Kunden“, HWK Köln, Köln. Tel.: 0221/ 20 22-309

Wenn Sie „Z-Info“ nicht mehr beziehen möchten, schreiben Sie uns eine E-Mail „Z-Info: Nein danke“ an [siebert@lgh.de](mailto:siebert@lgh.de).

Das Projekt »Zukunftsinitiative Handwerk Nordrhein-Westfalen« wird gefördert durch

**Ziel2.NRW**  
Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft, Energie,  
Bauen, Wohnen und Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung