

■ z-nachrichten

Team-Erlebnis pur beim Düsseldorf-Marathon

Der Erfolg im Job setzt nicht zuletzt körperliche Fitness voraus. Immer mehr Handwerksunternehmen engagieren sich deshalb bei der Gesundheitsförderung und bei Sportangeboten. Genau dies will die Zukunfts-Initiative unterstützen: Sie lädt die Handwerker ein, am 2. Mai 2010 mit Staffeln am Marathon in Düsseldorf teilzunehmen. Bis zu vier Läufer/-innen teilen sich bei der Aktion „Z-Fit“ die 42-Kilometer-Distanz und das volle Marathon-Feeling. Sie verschaffen sich damit ein Gemeinschaftserlebnis der besonderen Art – und werben gleichzeitig für ihr fittes Unternehmen. Sportliches Engagement stärkt nun einmal den Teamgeist, Fitness fördert die Leistungsfähigkeit, und beides zusammen sind ein dickes Plus für das Image der Betriebe bei Kunden und Auftraggebern.

Die Zukunfts-Initiative übernimmt die gesamte Organisation von der Anmeldung bis zur Auswertung der Ergebnisse. Es ist sogar eine eigene Ehrung für die Teilnehmer an „Z-Fit“ geplant. Zudem wird die Anmeldegebühr für jede Handwerksstaffel von regulär 119 Euro auf 60 Euro reduziert. Selbst wer keine eigene Staffel „auf die Beine bringt“, kann sich an die LGH wenden (leisurs@lgh.de): Wir stellen aus Einzelmeldungen gerne Staffeln zusammen und bringen Sie dann in Kontakt zueinander. Allerdings sind das Kontingent für „Z-Fit“ und insgesamt die Zahl der Staffeln begrenzt. Daher sollten Sie sich schnell anmelden.

Die Aktion passt bestens zur Zukunfts-Initiative. Schließlich bearbeitet sie auch den Bereich Demografischer Wandel – und dazu zählt ganz entscheidend das Thema Gesundheit: Gesunde, fitte Mitarbeiter sind eine Grundvoraussetzung für wirtschaftlich gesunde Unternehmen. Die Zukunfts-Initiative will mit dieser Aktion daher ein Zeichen für das Handwerk setzen. Übrigens bereiten sich auch mehrere ZIH-Mitarbeiter/-innen auf den Düsseldorf-Marathon vor. Unter www.zih-nrw.de lesen und sehen Sie mehr.

„Z-Impulse“ haben „Spaß gemacht“

Wer dabei war, hat profitiert, wer bisher noch nicht teilnehmen konnte oder wollte, hat etwas Wichtiges verpasst.

Das ist die Zwischenbilanz nach der ersten „Runde“ der „Z-Impuls“-Veranstaltungen. Etwa 550 Unternehmerinnen und Unternehmer informierten sich in den vergangenen Monaten in Köln, Oberhausen, Hagen, Münster, Paderborn und Bielefeld zu Einzelthemen des Marketings und des demografischen Wandels. Hinzu kommen weitere gut besuchte Veranstaltungen wie die Tagung „Z-Impuls – Zukunft jetzt!“ in Neuss (Z-Info-Ausgabe 11/09). Erfreulicherweise mussten nur wenige „Z-Impulse“ wegen zu geringen Zuspruchs ausfallen.

Der weit überwiegende Teil der Besucher kreuzte auf den Beurteilungsbögen an, sie seien unterm Strich „sehr zufrieden“ oder zumindest doch „zufrieden“ gewesen. Die Referenten wurden ebenfalls sehr gut benotet, wobei sich die Erfahrung der LGH aus früheren ähnlichen Veranstaltungen bestätigte, dass die Handwerker vor allem die Praxisberichte von Unternehmerkollegen schätzen. Auch die Dauer und organisatorische Durchführung der „Z-Impulse“ kommen alles in allem „gut weg“.

Als Kommentare fallen ins Auge „Hat Spaß gemacht!“, „Ich freue mich schon auf die nächste Veranstaltung“, „Weiter so!“, „Das haben Sie gut aufgebaut“ oder – handwerker-like knapp – „Wiederholen und vertiefen“. Aber natürlich nimmt das ZIH-Team auch die kritischen Bemerkungen ernst, die etwa lauteten „Thema sehr trocken“, „Präsentation hätte peppiger sein können“, „Diskussionsforum straffen und nicht in Zwiegespräche ausarten lassen“ und „zu theoretisch, zu gewerkespezifisch“.

Das „Weiter so!“ ist übrigens bereits in Vorbereitung: Die Projektmitarbeiter schmieden derzeit mit Hochdruck am „Z-Impuls“-Kalender für das erste Halbjahr 2010. Im nächsten Newsletter werden wir Ihnen mehr dazu mitteilen.

■ marketing

Handwerk und Tourismus: Ideen gesucht

Die beiden „Königskinder“ Handwerk und Tourismus sollen näher zueinander gebracht werden. Die LGH sucht daher Ideen, wie die zwei Wirtschaftsbereiche besser vernetzt und damit die Wertschöpfung und die Zahl an Arbeitsplätzen gesteigert werden können. Projektskizzen im

Rahmen des Wettbewerbs „Handwerk+Tourismus“ können bis zum 31. Januar 2010 eingereicht werden. Aufgerufen zum Nachdenken sind insbesondere Handwerksbetriebe und -organisationen sowie Fremdenverkehrsakteure. Eine Jury wird aus den Einsendungen die drei besten Vorschläge auswählen. Diese fördert das NRW-Wirtschaftsministerium mit bis zu 50 Prozent, maximal 30.000 Euro. Die Ideen müssen dann bis Ende 2011 umgesetzt sein. Detaillierte Unterlagen zu der Ausschreibung finden Sie unter www.lgh.de/handwerk+tourismus.

Hintergrund des Wettbewerbs ist die Erkenntnis, dass die Zusammenarbeit von Handwerk und Fremdenverkehrswirtschaft zum Wohle beider Sektoren und ihrer Kunden beziehungsweise Gäste auf eine breitere Basis gestellt werden muss. Handwerkstouristische Angebote müssten vom „Image eines Nischen- und Ergänzungsproduktes“ herausgeholt werden. Im Zuge dessen sollen auch die touristischen Aktivitäten der Betriebe ausgeweitet werden. Zudem müssten die Vermarktungskontakte zu den touristischen Anlaufstellen intensiviert werden.

Tipps zum E-Mail-Management

Ein Großteil der Kontakte von Unternehmen mit Kunden und untereinander läuft heutzutage via E-Mail ab. Eine schnelle Reaktion und Antworten auf tatsächlich alle Fragen sind dabei das A und O, soll auf der „Gegenseite“ kein Frust aufkommen. Eine Studie des E-Commerce-Center Handel (EEC) an der Universität Köln hat jedoch ergeben, dass ein Viertel aller Kundenanfragen von den Unternehmen nicht beantwortet wird. Werden Rückmails versandt, klären sie oftmals nur einen Teil der aufgeworfenen Probleme oder sie stecken „voller Rechtschreibfehler“. Nach Überzeugung des EEC können sich gerade kleinere Betriebe durch einen guten Service und eine professionelle E-Mail-Kommunikation von ihren größeren Mitbewerbern absetzen. Ein Leitfaden des vom Bund geförderten Netzwerkes Elektronischer Geschäftsverkehr fasst die Anforderungen an ein erfolgreiches E-Mail-Management zusammen. Im Internet können Unternehmen unter der Adresse www.emr.zetis.de testen, wie gut sie bereits aufgestellt sind. Sind die zwölf Fragen beantwortet, erhält man eine individuelle Auswertung und kann den Leitfaden downloaden. Zu seinen Tipps zählt, klare Zuständigkeiten festzulegen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt zu schulen.

Wo sind die Kundenchampions?

Mindestens zehn Mitarbeiter muss Ihr Unternehmen haben und überdurchschnittlich kundenorientiert muss es sein,

wenn Sie sich mit einigen Erfolgsaussichten am Wettbewerb „Deutschlands Kundenchampions 2010“ beteiligen wollen. Ausrichter sind die Deutsche Gesellschaft für Qualität und forum! Marktforschung. Bewerbungen sind bis zum 18. Dezember möglich (www.deutschlandskundenchampions.de). Es gibt ein mehrstufiges Verfahren, das mit einer Selbstbewertung des Unternehmens und mit einer Befragung von 100 seiner Kunden beginnt. Die 50 besten Firmen werden dann von Experten bewertet und erhalten das „Kundenchampions“-Siegel. Dieses Basispaket kostet allerdings 3.450 Euro. Zum Nutzen zählt unter anderem ein branchen-übergreifendes Benchmarking mit den Besten und eine Analyse Ihrer kundenorientierten Prozesse. 2008 war ein handwerklicher Optiker unter den Champions, in diesem Jahr ein Schleiftechnikbetrieb.

■ demografischer wandel

Den Nachwuchs mit System suchen

Im vergangenen Jahr 203.000 Schulabgänger in NRW, in diesem Jahr noch knapp 200.000 und 2010 dann etwa 194.000 – die Statistik spricht eine deutliche Sprache, was die Entwicklung auf dem Ausbildungsmarkt anbelangt. Für das Handwerk verschärft sich also der „Kampf um die besten Köpfe“ und es wird noch schwieriger, in dem geringeren Angebot einen „Volltreffer“ zu landen. Die Betriebe sollten sich also möglichst frühzeitig und systematisch um die für sie richtigen Kandidaten bemühen. Systematisch heißt dabei, die besten Bewerber nach vergleichbaren Kriterien auszuwählen. Das verspricht eine höhere Treffsicherheit als unstrukturiertes Herumprobieren. Um diese gezielte Suche und Kontaktaufnahme zu erleichtern, hat der Fachverband Sanitär-Heizung-Klima NRW einen Leitfaden zur Bewerberauswahl entwickelt, der sich als Download auf der Internetseite www.fvshk-nrw.de/front_content.php?idcat=10&idart=3338 befindet. Er ist in drei Abschnitte unterteilt. Diese befassen sich mit dem Bewerbungsschreiben, mit einem Eignungstest und mit einem strukturierten Bewerbungsgespräch. Für Beratungen und Fragen zum Leitfaden steht beim Fachverband Norbert Stenkamp zur Verfügung (Tel.: 0211/ 690 65-73, E-Mail: stenkamp@fvshk-nrw.de).

Länger Förderung für Betriebskindergärten

Das Bundesfamilienministerium nimmt nun bis Ende 2010 Anträge für das Förderprogramm „Betrieblich unterstützte Kinderbetreuung“ an. Es will damit weitere Tages-

stättenplätze für die Kinder von Arbeitnehmern in Einrichtungen fördern, die von ihren Betrieben geschaffen und unterhalten werden. Pro Betreuungsplatz ersetzt der Bund bis zur Hälfte der zuwendungsfähigen Betriebskosten, maximal 6.000 Euro pro Platz. Die Firmen müssen mindestens ein Viertel der Kosten aufbringen. Die Erweiterung der Richtlinien macht es möglich, auch Zuschüsse von Ländern und Kommunen in Anspruch zu nehmen. Pro Einrichtung müssen mindestens sechs Betreuungsplätze für Kinder unter drei Jahren geschaffen werden. Es können sich auch mehrere Betriebe zusammenschließen, um einen Antrag zu stellen. Nähere Informationen gibt es unter www.erfolgskfaktor-familie.de.

■ außenwirtschaft

Tauwetter für Kälteanlagenbauer

Hoch waren bislang die Hürden, bevor deutsche Kälteanlagenbauer in den Niederlanden aktiv werden konnten. Sie hatten zunächst ihre Qualifikation in einem aufwendigen Prüfungs- und Zulassungsverfahren unter Beweis zu stellen. Dieses wurde von vielen in der Branche als Versuch der Marktabstottung bewertet. Im kommenden Jahr treten jedoch Gesetzesänderungen im Nachbarland in Kraft. Arbeiten an Kühlanlagen können dann auch von deutschen Unternehmen ohne weiteres vorgenommen werden, sofern für die Firma und die jeweiligen Mitarbeiter eine entsprechende deutsche Qualifikation vorliegt. Anlass für die Neuregelung sind Vorgaben der Europäischen Union. Vor Beginn der Installations- oder Wartungsarbeiten sollten sich die Unternehmen jedoch sicherheitshalber bei den Niederlande-Expertinnen im EU-Referat der Kreishandwerkerschaft Borken erkundigen (Tel.: 02861/89 209-11, E-Mail: info@kh-borken.net).

Delegationsreisen als Eintritt in neue Märkte

40 Delegationsreisen bietet Germany Trade & Invest, die Gesellschaft der Bundesrepublik für Außenwirtschaft, im kommenden Jahr. Sie sollen mittelständischen Unternehmen dabei helfen, neue Märkte zu erschließen und Kooperationspartner im Ausland kennen zu lernen. Die Teilnehmer erhalten zunächst Länder- und Marktinformationen, vor Ort werden ihnen dann passende Geschäftspartner vermittelt. Die Bewerbungsfrist für das Programm endet am 9. Dezember. Die Ausschreibungsunterlagen und weitere Informationen zu den Reisen erhalten Sie unter www.ixpos.de.

■ beraterporträt

Weitblick ist (ihm) wichtig

Bilder mit den optischen Täuschungen und perspektivischen Unmöglichkeiten von MC Escher an der Wand, Bücher zur Zukunftsforschung im Regal und Planetenmodelle obendrauf – das Büro von Norbert Stenkamp beim Fachverband Sanitär-Heizung-Klima NRW zeigt, dass hier ein sehr spezieller „Zeitgenosse“ arbeitet. Weitblick, der Blick über den Tellerrand war ihm schon immer wichtig – und er möchte als Berater in der Zukunfts-Initiative einen Beitrag dazu leisten, dass auch Handwerker sich diese Sichtweise noch mehr zueigen machen. Dass er selbst sie hat, wird durch seine Körpergröße erleichtert, aber auch durch seine vielfältigen Interessen und durch seinen bisherigen Lebenslauf.



Stenkamp gehört zu der Minderheit von Projektberatern, die aus einem Handwerksberuf stammen. Er hat Heizungsbauer gelernt, doch wurde in dieser Zeit, wie er heute zurückblickt, sein Enthusiasmus für dieses Gewerk noch nicht genügend geweckt. Daher machte er das Abitur nach und studierte Kommunikationswissenschaften. Die Ausbildung zum Technischen Betriebswirt schloss sich an, immer „flankiert“ von Arbeit im SHK-Handwerk. Die Examensarbeit zur Einführung mobiler Computer im SHK-Wartungsdienst brachte ihn in Kontakt zu einem IT-Dienstleister für die Branche, bei dem er dann einige Jahre arbeitete.

Die im Sommer begonnene Mitarbeit in der Zukunfts-Initiative sieht Stenkamp als „sehr spannende Aufgabe“. Dazu trage die Unterschiedlichkeit der Betriebe und ihrer Fragestellungen bei, aber auch der Themendreiklang des Projektes mit Außenwirtschaft, Marketing und Demografischem Wandel. Im Auftrag des Verbands soll sich Stenkamp um die beiden letzteren Bereiche kümmern und den SHK-Firmen darin Unterstützung bieten. „Managementwissen ist für das Handwerk sehr nötig“, weiß der Berater aus eigenem Erleben. „Deswegen ist das Projekt ja auch so wichtig.“

Es gelte, neue Marktfelder und neue Kundengruppen zu erschließen – etwa in Richtung regenerative Energien oder komfortable und barrierefreie Um- und Ausbauten. Parallel dazu müssten Strategien für den innerbetrieblichen demografischen Wandel entwickelt und umgesetzt werden. Für

die Suche nach dem „besten“ Nachwuchs hat Stenkamp einen Leitfaden erstellt (siehe Artikel dazu). „Unser Image bei Jugendlichen ist sicher gut, aber mit unseren technisch anspruchsvollen Produkten stellen wir hohe Anforderungen an die Qualifikation. Die werden von den jungen Leuten oft unterschätzt.“

Er selbst habe mit vier Kindern „das mir Mögliche versucht, um den demografischen Wandel aufzuhalten. Aber ganz reicht es wohl nicht“, meinte er augenzwinkernd. Und geht ansatzlos zu Geistesgrößen über wie Albert Einstein, den er mit „Man sollte alles so einfach wie möglich sehen – aber auch nicht einfacher“ zitiert, oder zu dem Psychologen Kurt Lewin und seinem Satz „Es gibt nichts Praktischeres als eine gute Theorie“. Aber auch dafür braucht man eine gehörige Portion Weitblick.

Norbert Stenkamp können Sie beim Fachverband Sanitär-Heizung-Klima NRW, Graf-Adolf-Straße 12, 40212 Düsseldorf erreichen. Über Tel.: 0211/ 690 65-73, Fax: 0211/ 690 65-19 oder E-Mail: stenkamp@fvshk-nrw.de können Sie von ihm Informationen bekommen oder Beratungstermine absprechen.

■ literaturtipp

Entscheidungen zu treffen ist Alltagsgeschäft für Unternehmer. Woran jedoch richtet man vor allem seine längerfristigen und grundsätzlichen Beschlüsse aus? Der Chef des Münsteraner Verlags Copenrath, Wolfgang Hölker, hat seine ganz eigene „Richtschnur“: sein „Held und großes Vorbild aus Jugendzeiten, Winnetou, der edle Häuptling der Apachen. Wann immer ich vor eine schwierige Entscheidung gestellt werde, frage ich mich: Wie hätte Winnetou entschieden?“

Aus diesen Selbstgesprächen hat Hölker ein kleines Büchlein gemacht, das sich bestens als Weihnachtsgeschenk eignet – notfalls an sich selbst. Es ist schon der dritte Band der „Märchenstunden für Manager“. Auf etwas mehr als 40



Seiten werden zehn Winnetou-Prinzipien erläutert. Von „Sei edel“ über „Führe Deinen Stamm mit starker Hand“ und „Bleib Dir treu“ bis „Die Erde gehört uns allen“ wird in kleinen Geschichten und Sinnsprüchen vieles dargestellt, was auch Handwerksunternehmer im täglichen Konkurrenzkampf bedenken sollten. Die eigenen Entschlüsse vorher aus der Distanz betrachten und so zu verantwortungsvollem, besonnenem Handeln kommen – das kann auch aktuell kein Fehler sein. Genauso wenig wie beim Nachdenken ein wenig zu lächeln und sich zu amüsieren. Denn dazu lädt das schön illustrierte Büchlein ebenfalls ein, getreu der chinesischen Weisheit vom Beginn: „Wer nicht lächeln kann, sollte kein Geschäft führen“. Wie wahr!

Wolfgang Hölker: *Wie hätte Winnetou entschieden? Neue Märchenstunde für Manager*, Copenrath-Verlag, 2009, ISBN 978-3-8157-9366-4, 6,95 Euro.

■ z-termine

9. bis 10. Dezember, Verkaufstechnik, 2-Tages-Seminar der Handwerkskammer Südwestfalen mit Video-Training, Gebühr: 150 Euro, Information: Marion Ziegler, Tel.: 02931/ 877-304

10. Dezember, Sprechtag Unternehmensgründung in Belgien, Informationsseminar für Betriebe, die im Nachbarland aktiv werden wollen, Handwerkskammer Aachen, Information: Peter Havers, Tel.: 0241/ 471-180, E-Mail: peter.havers@hwk-aachen.de

6. bis 7. Januar, Rhetorik und Gesprächsführung, 2-Tages-Seminar der Handwerkskammer Südwestfalen mit Video-Training zu Verkaufsgesprächen, Gebühr: 150 Euro, Information: Marion Ziegler, Tel.: 02931/ 877-304

Die Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen dankt allen Beziehern des Newsletters für ihr Interesse an „Z-Info“. Wir wünschen Ihnen geruhsame Festtage, einen guten Rutsch ins neue Jahr und viel Erfolg in 2010. Wir stehen bereit, Ihnen und Ihren Unternehmen auch dann wieder viele „Z-Impulse“ zu geben.

Das Projekt »Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen« wird gefördert durch

Ziel2.NRW
Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft,
Mittelstand und Energie
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION
Investition in unsere Zukunft
Europäischer Fonds
für regionale Entwicklung