

## ■ z-nachrichten

---

### „Z-Impuls“ der besonderen Art

Als gute Mischung zwischen (allerdings alles andere als trockener) Theorie und sehr handwerksbezogener Praxis hat die Veranstaltungsreihe „Z-Impuls“ der Zukunfts-Initiative schnell ein sehr positives Echo bekommen. Nun bereitet das Projekt einen „Z-Impuls“ der besonderen Art vor: Am 3. November findet er ab 11 Uhr im „Zeughaus“ in Neuss statt. Die umgestaltete ehemalige Kirche passt als etwas ungewöhnlicher Veranstaltungsort gut zur Zukunfts-Initiative. Den „Z-Impuls“ mit dem Untertitel „Zukunft jetzt!“ werden unter anderem NRW-Wirtschaftsministerin Christa Thoben, Wolfgang Grupp, als Chef von Trigema einer der profiliertesten Unternehmer hierzulande, sowie Handwerksunternehmer mit Berichten aus ihrem Alltag bestreiten. Die Moderation übernimmt Helmut Rehmsen, aus dem Morgenmagazin von WDR 2 und dem TV-Wirtschaftsmagazin „markt“ bestens bekannt. Merken Sie sich bitte diesen Termin vor. Als Bezieher von „Z-Info“ werden Sie in den nächsten Tagen die offizielle Einladung erhalten.

### Fünf Handwerkern geht ein Licht auf

Die Glücksfee sprach: Es werde Licht - und es wird Licht in Geilenkirchen, Kerpen, Arnsberg, Ramsdorf und Leverkusen. Von dorther nämlich kommen die Gewinner der High-Tech-Taschenlampen, die die Zukunfts-Initiative unter den Teilnehmern einer Online-Befragung zu ihren Angeboten verlost hat. Die fünf Lampen waren von der Solinger Firma Zweibrüder Optoelectronics zur Verfügung gestellt worden. Der Hauptgewinn, eine LED Lenser X21, geht an Hubertus Reidt, Dachdecker aus Geilenkirchen. Die X21, die er demnächst in Händen hält, lässt mit ihrem Licht laut Hersteller „selbst Autoscheinwerfer blass aussehen“. Kleiner und deutlich leichter, jedoch noch immer „Riesen an Helligkeit“ sind die beiden Lenser P 7, über die sich Klaus-Dieter Mädels von der SITEC Sicherheitstechnik GmbH aus Kerpen und Oliver Albon (albon Metallbau, Arnsberg) freuen können. Die P 4 wiederum ist so leicht, dass sie beim Tragen kaum bemerkt wird. Umso mehr fällt das gleißende Licht auf, das man mit einer Drehung des Lampenkopfes fokussieren kann. Erproben können dies nun der Schornsteinfeger Markus Klipp aus Ramsdorf und Zimmermeister Jörg Pieperei aus Leverkusen.

### Leitstellen-Team nun komplett

Das Team der Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen ist komplett: Als elfte Mitarbeiterin hat heute Nicole Welter ihre Arbeit aufgenommen. Die Diplom-Kauffrau ist im Themenbereich Außenwirtschaft tätig. Dort will sie ihre Kollegen und die Berater in den Handwerkskammern und Fachverbänden dabei unterstützen, die grenzüberschreitende Wirtschaftstätigkeit des NRW-Handwerks weiter zu intensivieren. Die Voraussetzungen dafür sind gut, denn Nicole Welter war lange Jahre bei Industrieunternehmen im Export beschäftigt.

## ■ demografischer wandel

---

### Tipps rund um die strategische Personalplanung

Die Alterung unserer Bevölkerung und andere Tendenzen beim demografischen Wandel haben erhebliche Auswirkungen auf die Personalsituation der Betriebe, aber auch auf die Kundenstrukturen und auf die darauf abgestimmten Angebote der Firmen. Wer sich rechtzeitig darauf einstellt, hat „die Nase vorn“. Anstöße gibt die Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen in ihrer bereits laufenden Veranstaltungsreihe „Z-Impuls“. Am 8. Oktober heißt es im Handwerksbildungszentrum Bielefeld „Lebenslang Handwerk?! - Strategische Personalplanung für Betriebe“. Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich dadurch aus, dass sie aktiv planen statt nur auf Entwicklungen zu reagieren. Eine frühzeitige Personalplanung trägt dazu bei, die Produktivität zu sichern, indem die richtigen Mitarbeiter gewonnen werden und man die Leistungsfähigkeit des Teams weiterentwickelt.

Nähere Informationen zu diesem „Z-Impuls“ (kostenlos und um 18 Uhr beginnend) stehen im Terminkalender unter <http://www.lgh.de>.

### Gesundheitsschutz zum Nachlesen

Die Unfallkasse Nordrhein-Westfalen hat ihr Medien- und Schriftenangebot zum Arbeits- und Gesundheitsschutz aktualisiert und erweitert. Es steht Ihnen unter [www.unfallkasse-nrw.de](http://www.unfallkasse-nrw.de) zur Verfügung. Dort können Sie unter dem Menüpunkt „Medien“ die Schriften selbst herunterladen. Unter anderem gibt es Publikationen zum Gesundheitsschutz auf Baustellen und zum Hautschutz am Arbeitsplatz, aber auch ein Heft zu „Stress, Mobbing & Co“.

## ■ marketing

### Zweite Runde der „Impulse“

Die „Z-Impulse“ der Zukunfts-Initiative zum Themenbereich Marketing gehen in ihre zweite Runde. Zwischen dem 3. und 10. November werden in Oberhausen, Köln, Münster, Hagen und Paderborn die Vorträge angeboten, die bereits im September auf großes Interesse gestoßen waren – natürlich diesmal ein neues Thema am jeweiligen Ort. Zum Auftakt wird am 3. November im Handwerkszentrum Ruhr in Oberhausen der Frage „Warum gerade ich? – Alleinstellung im Handwerk“ nachgegangen. Sie bezieht sich auf die Alleinstellungsmerkmale, die Kultur und das Selbstverständnis eines Unternehmens. Ergänzend dazu geht es um seine besonderen Serviceleistungen, um Tipps wie „Das Unternehmen als Ganzes sehen“ oder „Ohne Botschaft kein Produkt“ sowie um Aktionen rund ums Sponsoring.

Am 4. November wird bei der Handwerkskammer Köln gefragt „Bedienen Sie noch oder verkaufen Sie schon?“. Hintergrund ist die Verbindung von Umsatzsteigerung und Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Die Themen lauten im Einzelnen „Aktiver beraten, aktiver verkaufen“, „Wer verkauft und wo wird verkauft?“ sowie „Kundenanregungen aufnehmen und Kundenbindung verbessern“. Am gleichen Tag erhalten Sie im Bildungszentrum der Handwerkskammer Münster Anregungen, wie Sie Ihren „Kundenquotienten“ steigern können. Gemeint ist damit der – nicht nur wirtschaftliche – Erfolg eines Betriebs pro Kunde. Angesprochen werden die Kundenstrukturanalyse, die verschiedenen Kundentypen und deren optimale Betreuung.

Klappern gehört zwar traditionell zum Handwerk, aber oft lautet die Unternehmerklage „Gute Presse fällt nicht vom Himmel“. So ist denn auch der Titel des „Z-Impuls“ am 5. November bei der Kreishandwerkerschaft Hagen. Erläutert werden Anlässe für eine aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die Instrumente dafür, die fünf „W“ sowie die Trennung von Werbung und PR.

Den Schlusspunkt setzt am 10. November das Thema „Mit Events Kunden begeistern, gewinnen und binden“. Die Zeiten des klassischen Marketings sind vorbei. Ein Tag der Offenen Tür, ein Infoabend oder eine regionale Messe sind dagegen gute Gelegenheiten, Geschäftsverbindungen zu festigen und neue Interessenten auf sich aufmerksam zu machen. Eine penible Vor- und Nachbereitung des Events gehören jedoch unbedingt dazu. Praxistipps werden Ihnen dies verdeutlichen.

Alle Veranstaltungen beginnen um 18 Uhr und sind kostenlos. Ein Projektmitarbeiter führt in die Thematik ein, aber es wird auch viel Wert auf Praxisberichte von Unternehmern und auf den Erfahrungsaustausch gelegt. Detaillierte Anga-

ben zu den Veranstaltungsorten und -inhalten finden Sie im Terminkalender unter [www.lgh.de](http://www.lgh.de).

### Wer hat das schönste Auto im Land?

Firmenfahrzeuge sind ohne jede Frage ein wichtiger Teil des Marketings – je auffälliger und individueller die Gestaltung, desto größer die Wirkung. Die kreativsten Beschriftungen werden jetzt von der Aktion Modernes Handwerk prämiert. Der Wettbewerb hat den lyrischen Titel „Sterne des Handwerks“. Der Sieger erhält ganz profan einen Mercedes Vito inklusive Fahrzeugbeklebung und einjährigem Versicherungsschutz. Der Schöpfer der Reklame wird mit einer Urkunde und einem Geldpreis in Höhe von 2.500 Euro belohnt. Einsendeschluss für Fahrzeug-Fotos oder Beschriftungs-Entwürfe ist am 30. November. Weitere Informationen gibt es unter [www.sterne-des-handwerks.de](http://www.sterne-des-handwerks.de).

## ■ beraterporträt

### Bodenständigkeit des Handwerks imponierte

Das dürfte Balsam auf den Seelen der Handwerker sein: Sie seien ihr „mit ihrer Bodenständigkeit ans Herz gewachsen“ und deswegen habe sie sich um eine Anstellung im Handwerk bemüht. Die das sagt, ist Verena Vaßen, als Außenwirtschaftsberaterin der Handwerkskammer Aachen in der Zukunfts-Initiative aktiv.

Intensiver kennen- und dann gleich schätzengelernt hat Vaßen den Wirtschaftsbereich im Rahmen ihrer Magisterarbeit in Wirtschaftsgeografie. Darin hat sie untersucht, ob Handwerk und Tourismus bereits Partner sind oder dies noch werden können, um sich gegenseitig zu befruchten. Es ging um eine Bestandsaufnahme der bisherigen Aktivitäten, aber vor allem um Vorschläge, wie Betriebe und Fremdenverkehrsverantwortliche noch besser zusammenarbeiten können. Der Hintergrund für diese Themenwahl: Verena Vaßen war vor ihrem Studium gelernte Hotelfachfrau, ist also im Tourismus bewandert.

Erste Station im Handwerk nach dem Examen war das Startercenter der Aachener Kammer. Im Juli ist Vaßen dann in der Zukunfts-Initiative „eingestiegen“. Dass die



Kammer als Partner des landesweiten Projektes sich im Themenfeld Außenwirtschaft aus nahe liegenden Gründen insbesondere um den Benelux-Raum „kümmert“, kommt der Beraterin auch deswegen entgegen, weil sie im Studium einen Schwerpunkt dort hatte. Dieses Detail verstärkt den Eindruck, dass sich auf ihrem Berufsweg recht konsequent ein Schritt auf dem vorherigen aufbaut. Dementsprechend stellt sie auch klar, dass der in der Hotellerie gelernte Dienstleistungsgedanke ihre Arbeit für die Handwerker eindeutig prägen werde.

Natürlich war die HWK Aachen wegen der engen Kontakte ihrer Mitgliedsbetriebe über die Grenzen hinweg auch vor dem Start des neuen Projektes schon in der Außenwirtschaftsberatung aktiv. Durch die Zukunfts-Initiative sieht Vaßen jedoch zusätzliche Impulse für die Unterstützung der Betriebe aufgrund der Zusammenarbeit mit den anderen Partnern und der Verflechtungen der Themenbereiche Außenwirtschaft, Demografischer Wandel und Marketing. Erste „Großtat“, an der sie zurzeit sitzt, ist, sämtliche Dokumente zu sammeln, die Unternehmer benötigen beziehungsweise vorlegen müssen, wenn sie in Belgien Produkte verkaufen oder Arbeiten ausführen wollen. Auf dieser Basis wird Verena Vaßen dann gewerkspezifisch Leitfäden erstellen, mit denen die Firmen die Hürden möglichst leicht und erfolgreich überwinden. Bei ihren Recherchen hat sie die Erfahrung gemacht, über die schon viele Handwerker gestöhnt haben: „Man denkt eigentlich, die Barrieren zu unseren belgischen Nachbarn sind längst gefallen. Aber ich bin schon manchmal verzweifelt angesichts der Komplexiertheit der Anforderungen und der Fülle von Ansprechpartnern, die auch noch von Landesteil zu Landesteil unterschiedlich sind.“

Wenn Sie von Verena Vaßen Informationen oder eine Beratung haben wollen, wenden Sie sich an sie unter der Adresse der Handwerkskammer Aachen (Sandkaulbach 17-21, 52062 Aachen), unter der Telefonnummer 0241/ 471-181, per Fax (0241/ 471-131) oder per E-Mail ([verena.vassen@hwk-aachen.de](mailto:verena.vassen@hwk-aachen.de)).

## ■ literaturtipp

Der Bezirksschornsteinfeger musste sich bislang noch keine Gedanken über freundliche Briefe an seine „Kunden“ machen, sondern konnte im besten Beamtendeutsch rügen und drohen. Er liefert Barbara Kettl-Römer daher ein Musterbeispiel, wie man es als Unternehmer nicht machen sollte. Doch auch er wird sich – wegen der Änderungen im Schornsteinfegergesetz – schnellstens eine kundenorientierte Korrespondenz angewöhnen müssen. Sucht er dann dafür den einen oder anderen Tipp bei der Autorin, so wird er ihn finden. Sie gibt – selbst sehr kunden-, also praxisorientiert – Hinweise, wie man Geschäftsbriefe und -mails „zeitgemäß, stimmig und rechtlich einwandfrei“ schreibt. Alle Arten von Korrespondenz ordnet sie dabei zu Recht als Teil der Unternehmenspersönlichkeit ein: Sie müssen äußerlich wie inhaltlich zum sonstigen Außenauftritt der Firma passen. Und sie müssen es dem Adressaten, also zumeist Ihren Kunden, leicht machen, zu verstehen, was Sie wollen. Die drei wichtigsten Tipps von Kettl-Römer lauten daher: Formulieren Sie aus der Sicht des Angeschriebenen; Stellen Sie den Kundennutzen in den Vordergrund; Werden Sie mit Ihrer Korrespondenz unverwechselbar.

Schon der Eingangsteil des Buches mit seinen knapp 60 Seiten besteht aus einer guten Mischung von Theorie (inklusive Brief-DIN und rechtlichen Hinweisen) und Formulierungsvorschlägen. Im zweiten Teil folgen dann mehr als 100 Seiten mit Checklisten und Musterformulierungen von A wie „Anfragen beantworten“ über M wie „Mahnungen“ und R wie „Reklamationen“ bis W wie „Weihnachtsbriefe“. Dass dabei immer wieder auch Handwerkerpost angesprochen wird, macht eine weitere Stärke des empfehlenswerten Bandes aus.

Barbara Kettl-Römer: Kundenorientierte Korrespondenz, Wien 2009, ISBN 978-3-7093-0248-4, 14,90 Euro.



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