

## ■ z-nachrichten

### Von Giraffen und den Kunden von morgen

Noch neun Tage, dann läuft die zweite Runde der „Z-Impuls“-Informationsveranstaltungen an. Das Interesse an ihnen ist bereits erfreulich groß und täglich gehen weitere Anmeldungen ein. Den Auftakt der Reihe machen die Handwerkskammer Düsseldorf mit dem Thema „Heute für Kunden von morgen sorgen“ (ab 18 Uhr in der HWK) und die Handwerkskammer Münster mit „Die Giraffe unter den Zebras – Ihr Unternehmensprofil als Erfolgsfaktor“ (ab 17 Uhr in Gelsenkirchen-Buer).

Am 23. Februar (16 Uhr) folgt dann bei der HWK Dortmund, am 24. Februar bei der Handwerkskammer Ostwestfalen-Lippe zu Bielefeld (18 Uhr) sowie am 2. März (ab 18 Uhr) bei der HWK Südwestfalen ein weiterer „Z-Impuls“ zu den Kunden von morgen, für die man schon heute sorgen sollte. In einem Einführungsreferat und anhand von Praxisbeispielen wird aufgezeigt, wo man durch einen optimalen Marktauftritt, in der alternden Gesellschaft und auch auf ausländischen Märkten diese Kunden findet, wie man sie anspricht und wie ein Handwerksbetrieb zusätzliche Stammkunden bekommt.

Keinen Besuch im Zoo, sondern einen Blick in Betriebe mit ausgeprägtem Profil verschafft der zweite „Z-Impuls“ mit dem Titel „Die Giraffe unter den Zebras“. Es geht um das unverwechselbare Gesicht eines Unternehmens, das hilft, aus der Masse herauszuragen. Ausdrücken kann sich dieses Profil in besonderen Produkten und Dienstleistungen, durch eine zukunftsorientierte Förderung der Mitarbeiter oder durch ein geschäftliches Engagement jenseits der Grenzen.

Im Terminkalender unter [www.zih-nrw.de](http://www.zih-nrw.de) finden Sie nähere Hinweise und das Anmeldeformular. Der Besuch der „Z-Impulse“ ist kostenfrei.

### Gute Mitarbeiter finden und binden

Was wäre das Handwerk ohne die Mitarbeiter in den Betrieben? Kompetente und motivierte Teams leisten einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg der Unternehmen. Doch ist der Weg dorthin nicht ganz leicht. Tipps und gute

Vorbilder bringen Sie dem Ziel mit Sicherheit näher. Diese bekommen Sie bei den „Z-Impulsen“ mit der Überschrift „Finden und binden – nicht heuern und feuern“. Der erste von ihnen findet am 25. Februar ab 18 Uhr bei der Handwerkskammer Köln statt. Die Zukunfts-Initiative zeigt dann erprobte Möglichkeiten auf, wie Sie mit einer sinnvollen Personalplanung Ihre Produktivität sichern, indem Sie die richtigen Mitarbeiter gewinnen und die Leistungsfähigkeit der Belegschaft weiter entwickeln. Diesen und die weiteren Termine der Reihe finden Sie im Terminkalender unter [www.zih-nrw.de](http://www.zih-nrw.de). Auch diese Veranstaltungen sind für Sie natürlich kostenfrei.

### Drei neue Gesichter im Team

In den zurückliegenden Wochen haben sich einige personelle Veränderungen innerhalb der Zukunfts-Initiative ergeben: Den Themenbereich Außenwirtschaft hat bei der Handwerkskammer Düsseldorf am 1. Dezember Dr. Oliver Berck übernommen. Der Volkswirt ist bereits seit längerem bei der HWK beschäftigt. Dass er in Japanisch zumindest Grundkenntnisse hat, könnte NRW-Handwerkern Türen zu einem bisher eher weniger intensiv ins Auge gefassten Markt öffnen. Berck ist im HZR Oberhausen unter Tel.: 0208/ 820 55-32, Fax: 0208/ 820 55-33 und E-Mail: [berck@hwk-duesseldorf.de](mailto:berck@hwk-duesseldorf.de) zu erreichen. Zum Jahresbeginn hat der Verband des rheinischen Bäckerhandwerks seine Stelle im Bereich Marketing besetzt. Diplom-Kauffrau Susanne Kosche hat sich an ihren ersten Arbeitstagen unter anderem in Bäckereien den Arbeitsalltag angesehen. Sie steht nun für Beratungen bereit. Wer Kontakt zu ihr aufnehmen will, kann dies unter Tel.: 0203/ 710 12-15, Fax: 0203/ 76 81 213 oder E-Mail [s.kosche@biv-rheinland.de](mailto:s.kosche@biv-rheinland.de) tun. Last but not least freut sich das ZIH-Team bei der LGH über einen Neuzugang: Aus dem Bildungsbereich, wo er sich zuletzt vor allem um die Projekte „Praxistraining Kfz-Servicemechaniker“ und „let's go!“ (Auslandspraktika für Lehrlinge) gekümmert hat, wechselt heute der Diplom-Sozialwissenschaftler Wolfgang Trefzger zum ZIH-Bereich Demografischer Wandel. Seine Kontaktdaten: Tel: 0211/ 30 108-331, Fax: 0211/ 30 108-500, E-Mail: [trefzger@lgh.de](mailto:trefzger@lgh.de).

## Zusätzlichen Schwung geholt

„Heho, spann den Wagen an“ war nicht nur ein auflockernder und gemeinschaftsfördernder Kanon, den das fast 40-köpfige ZIH-Team bei einer zweitägigen Klausur in Wesel mehrfach anstimmte. Es könnte auch als Schlussfolgerung nach den Tagen stehen: Mit noch mehr Schwung soll an die anstehenden Aufgaben herangegangen werden - von der Beratung von Betrieben bis zur weiteren Veranstaltungsvorbereitung. Vereinbart wurde insbesondere, die Teilbereiche Demografischer Wandel, Außenwirtschaft und Marketing noch enger zu verknüpfen und auch die Zusammenarbeit zwischen den Projektpartnern auszuweiten. Nicht zuletzt so sollen die positiven Impulse aus den ersten Monaten der Zukunfts-Initiative für das NRW-Handwerk in 2010 noch verstärkt werden.

### ■ außenwirtschaft

---

#### Erst Baustelle, dann „Simplify your life“

Mit ihren Produkten und Dienstleistungen können Bau- und Ausbauunternehmen aus NRW durchaus auch in Belgien „landen“. Die diesbezüglichen Chancen ausloten kann man im Zuge einer Marktkontaktreise, die von Kammern und Fachverbänden in Zusammenarbeit mit NRW.International am 25. und 26. Februar durchgeführt wird. Anlass dafür ist die Fachmesse „Batibouw“ in Brüssel. Sie wird am 26. Februar ausführlich besucht werden. Den Tag davor prägen Informationen aus erster Hand zum belgischen Bauproduktmarkt: Architekten, Planer und Bauleiter erläutern die Aussichten, die organisatorische Abwicklung und die technischen Rahmenbedingungen, danach geht es zu zwei Baustellen, wo vor Ort Sanierungsarbeiten und altersgerechte Umbauten angesehen werden. Im Zentrum einer Abendveranstaltung steht ein sicher unterhaltsamer Vortrag des Bestsellerautors Werner Tiki Küstenmacher „Simplify your life“. Zum gleichnamigen Buch meinte der „stern“, es „räumt Ihr Leben auf“. Küstenmacher gibt Tipps, wie man das Chaos auf dem Schreibtisch und das Arbeitspensum in den Griff bekommt, aber auch wie man Partnerschaft und Beruf gut verbindet und „zum wunderbaren Kern des Lebens findet“. Die Teilnahme an der Unternehmerreise kostet 400 Euro bei eigener Anreise und Übernachtung. Ausführliche Informationen geben Kerstin Naumann bei der Handwerkskammer Ostwestfalen-Lippe, Tel.: 0521/ 56 08-414, E-Mail: kerstin.naumann@handwerk-owl.de, und Bernd Krey bei der HWK Köln, Tel.: 0221/ 20 22-347, E-Mail: krey\_hwk\_koeln@yahoo.de .

## Wie ist die Lage im Kosovo?

Die Handwerkskammer Dortmund hat schon mehrere Jahre Kooperationsbeziehungen zur Wirtschaftskammer Kosovo. Von daher kann sie die Chancen deutscher Anbieter dort gut einschätzen. Wenn sie also eine Kooperationsbörse, die im März in der Hauptstadt Pristina stattfinden soll, aktiv unterstützt, deutet dies darauf hin, dass die Möglichkeiten, Aufträge zu bekommen oder mit kosovarischen Unternehmen Geschäftsbeziehungen einzugehen, durchaus bestehen. Für den 25. Februar, 16 Uhr, lädt die HWK im Rahmen der Zukunfts-Initiative zu einer Informationsveranstaltung ein, bei der die Kooperationsbörse, die Marktpotenziale und der rechtliche Rahmen im Kosovo im Mittelpunkt stehen – nicht zuletzt bei einem Erfahrungsbericht eines Unternehmers. Angesprochen werden Firmen insbesondere aus den Branchen Bau und Ausbau, Energie, Metall, Ernährung, Holz und Möbel. Interesse an dem Informationsnachmittag sollte dem Außenwirtschaftsberater der HWK, Klaus-Dieter Werthmann, kundgetan werden (Tel.: 0231/ 54 93-408, E-Mail: [klaus.werthmann@hwk-do.de](mailto:klaus.werthmann@hwk-do.de)). Die Teilnahme an der Börse selbst ist kostenlos. Es entstehen lediglich Reise- und Hotelkosten.

### ■ demografischer wandel

---

#### Argumente fürs „Abenteuer Teilzeit“

Teilzeitarbeit ist ein gesellschaftlicher Trend, gerade in der aktuellen Situation oft aber auch eine wirtschaftliche Notwendigkeit. Deswegen sollte man als Chefin bzw. Chef auf dem Laufenden sein, insbesondere was rechtliche und versicherungstechnische Randbedingungen anbelangt. Das Bundesarbeitsministerium hat eine Schrift dazu aufgelegt: „Teilzeit - Alles, was Recht ist“ kann unter [http://www.bmas.de/portal/1426/property=pdf/teilzeit\\_\\_alles\\_\\_was\\_\\_recht\\_\\_ist.pdf](http://www.bmas.de/portal/1426/property=pdf/teilzeit__alles__was__recht__ist.pdf) heruntergeladen werden. Die Reduzierung der Arbeitszeit ist dabei durchaus nicht allein Frauensache. Vielmehr haben auch Männer daran Interesse, doch sind bei ihnen zumeist die Hürden höher. Eine zweite Broschüre des Ministeriums versieht Sie daher mit guten Argumenten und Hinweisen auf Rechte und Pflichten bei einem solchen Schritt. „Abenteuer Teilzeit“ steht unter [http://www.bmas.de/portal/37938/property=pdf/a265\\_\\_teilzeit\\_\\_maennerbroschuere.pdf](http://www.bmas.de/portal/37938/property=pdf/a265__teilzeit__maennerbroschuere.pdf) zur Verfügung.

#### Freistellung macht akute Pflege möglich

Die Aufgabe, einen nahen Angehörigen auch über eine längere Zeit zu pflegen, stellt sich immer mehr Menschen.

Deswegen muss man sich auch in Handwerksunternehmen darauf einstellen, um eine überstrapazierende Doppelbelastung möglichst zu umgehen. Im Projekt „Familie plus Beruf“ der Handwerkskammer Münster wurde für Unternehmer und Mitarbeiter eine knappe Übersicht über das Pflegezeitgesetz erstellt. Es billigt jedem Beschäftigten zu, pro Jahr an zehn Tagen für akute Pflegeleistungen freigestellt zu werden. Das Papier finden Sie unter [http://www.familie-plus-betrieb.de/docs/Pflege\\_von\\_nahen\\_Angehoerigen.pdf](http://www.familie-plus-betrieb.de/docs/Pflege_von_nahen_Angehoerigen.pdf).

## ■ marketing

### Mit Kunst (mehr) Geld verdienen

Van Gogh hatte selbst keinen wirtschaftlichen Erfolg mit seinen Kunstwerken, Picasso und Dali dagegen waren Genies in Sachen Vermarktung und Verkauf. Eher an diesen beiden sollten sich also gestaltende und Kunsthandwerker orientieren, die mit ihren Werken (mehr) Geld verdienen wollen. Strategien dazu bekommen sie in einem Workshop der Handwerkskammer Düsseldorf im Rahmen der Zukunfts-Initiative. Am 6. Februar zwischen 10 und 16 Uhr geht es um Verkaufsgrundsätze, den Schritt vom Interessenten zum Käufer, um die Produktpräsentation, um das Internet und um Sponsoren sowie um Netzwerke. Der Referent Wolfgang Sternkopf beherrscht als Vertriebsprofi und als Bildhauer und Grafiker die Kunst ebenso wie das Verkaufen. Anmeldungen zu dem kostenfreien Workshop sind möglich bei Uwe Müller-Biebel, Tel.: 0211/ 87 95-390, [mueller.biebel@hwk-duesseldorf.de](mailto:mueller.biebel@hwk-duesseldorf.de).

### 10.000 Euro gehen an Internet-Superstars

Meinen Sie, Ihr Auftritt im world wide web sei super? Bringt er Ihren Marktauftritt gegenüber Geschäftspartnern und Kunden voran und stützt er Ihr Firmenimage? Und halten Sie ihn für ein Vorbild für andere mittelständische Betriebe? Dann sollten Sie sich um den NEG Website Award bewerben, den das Bundeswirtschaftsministerium zum vierten Mal ausgeschrieben hat. 10.000 Euro stehen für die Sieger bereit. Zunächst muss man sich jedoch auf Landesebene für die Endausscheidung qualifizieren. Meldungen sind bis zum 28. Februar möglich ([www.neg-website-award.de](http://www.neg-website-award.de)). Hauptkriterien für die Bewertung sind die Zielgruppenansprache, die Benutzerfreundlichkeit, die Gestaltung und die technische Umsetzung, die Interaktivität sowie die Einhaltung der Rechtsvorschriften. Sofern Sie noch unsicher sind, wie es tatsächlich um Ihren Webauftritt steht, können

Sie beim NEG, dem Netzwerk Elektronischer Geschäftsverkehr, zunächst einen Online-Check absolvieren (<http://ratgeber.website-award.net/>). Er gibt eine erste Einschätzung, wie gut Ihre Internetseiten aus gestalterisch-inhaltlicher, technischer, organisatorischer und juristischer Sicht sind.

## ■ beraterporträt

### Keine „Entdeckerin der Langsamkeit“

Vor anderthalb Jahren hat sie – nach einer nur kurzen Trainingsperiode – an einem 5,5-Kilometer-Lauf teilgenommen und immerhin alle ihrer damaligen Firmenkolleginnen hinter sich gelassen. Dies zeigt, dass Franciska Lennartz sehr schnell, sehr konsequent und möglichst erfolgreich erledigt, was sie sich



einmal vorgenommen hat. Deswegen würden viele die Marketingberaterin bei den Bildungszentren des Baugewerbes (BZB) wohl eine Powerfrau nennen. Ihre ersten acht Monate innerhalb der Zukunfts-Initiative sind durchaus dazu angetan, dieses Bild zu bestätigen.

Das Faible für die Baubranche ist der gebürtigen Budapesterin sozusagen in die Wiege gelegt worden: Ihr Vater ist Architekt, mehrere Verwandte sind Bauingenieure. Nach dem Abitur zog sie – mit Rückenwind ihrer Eltern – nach Essen, um Kommunikationswissenschaften zu studieren. „Ich war einer der jüngsten Erstsemester dort und habe auch im Studium keine Zeit verloren“, macht sie im Gespräch erneut klar, dass „die Entdeckung der Langsamkeit“ nicht ihr Ding ist.

Noch während Lennartz an der Examensarbeit saß, bewarb sie sich beim Hochtief-Konzern und erhielt dort ein Volontariat in der PR- und Presseabteilung. Anschließend arbeitete sie im Marketing einer der Hochtief-Töchter. Die nächste Berufsstation war der Baustoffhersteller Xella, wo sie die Marke Ytong betreute. Seit einem Jahr ist Franciska Lennartz BZB-Mitarbeiterin. Neben dem Projekt Zukunfts-Initiative kümmert sie sich um das Image der BZB und die Vermarktung der BZB-Akademie und ihrer Bildungsangebote. Da könne sie auf den guten Ruf der Zentren in der Branche und auf deren hohen Bekanntheitsgrad bauen, hat sie längst festgestellt. Natürlich will sie auch die gerade angelaufene Imagekampagne des Handwerks insbe-

sondere bei der Nachwuchswerbung für die Bauberufe nutzen.

Die Zukunfts-Initiative schätzt sie als gleichermaßen vielfältiges wie „spannendes Projekt“ ein. Es eröffne ihr „große Gestaltungsmöglichkeiten“. Angesichts der Wirtschaftskrise sei es aber auch nötig, „viel Gas zu geben“, um den Betrieben zu helfen und ihnen nicht zuletzt beim Marketing neue Wege aufzuzeigen. Die Nähe zur Praxis in den Unternehmen und die „sehr positive Resonanz auf unsere Informationen und Veranstaltungen, aber ebenso auf meine Beratungen“ steigerten ihre Motivation noch und spornten sie an, weiterhin „Gas zu geben“.

Ein Highlight in diesem Zusammenhang war und ist eine Seminarreihe zur Webseiten-Gestaltung. „Mir ist bewusst gewesen, dass viele Betriebe auf diesem Gebiet noch Einiges zu tun haben. Das große Interesse an unseren Veranstaltungen hat mich trotzdem absolut überrascht.“ Es wird daher in Zusammenarbeit mit den Baugewerblichen Verbänden weitere Termine zur Gestaltung von Internetseiten geben. Später im Jahr sollen als Fortführung die Themen Online-, Buzz- und Empfehlungsmarketing angegangen werden.

Auch wenn sie nicht beruflich powert, bleibt Franciska Lennartz oft dem Bau-Thema treu: Architektur und Kunst zählen zu ihren Hobbys - am liebsten wenn sie auf Reisen anzusehen und zu genießen sind. Auch da wirken die interkulturellen Wurzeln und die Aufgeschlossenheit der Beraterin und ihres Ehemannes also noch nach.

Wenn Sie als Bauunternehmer Kontakt zu Franciska Lennartz haben wollen – hier sind die dafür nötigen Angaben: Die Adresse der BZB lautet Bökendonk 15 – 17, 47809 Krefeld, Tel.: 02151/ 51 55-39, Fax: 02151/ 51 55-90, E-Mail: franciska.lennartz@bzb.de .

## ■ literaturtipp

Ohne Frage: Service und Kundenfreundlichkeit machen viel Mühe und es muss in der Hektik des Alltags immer wieder an sie erinnert, um sie gerungen werden. Aber: Exzellenter Service bereitet allen Beteiligten Spaß und lässt damit die Kunden glücklich und die Unternehmen erfolgreich werden.

Diese These untermauert Sabine Hübner in ihrem Buch „Service macht den Unterschied“ mit ebensoviel Fach-



kenntnis wie Herzblut. Die „Serviceexpertin Nr. 1“ kommt eben viel herum in Deutschland und in benachbarten Regionen. Von daher kann sie aus dem Vollen schöpfen, was gute und schlechte Beispiele und was ihre Erfahrungen beim Weg „vom Zufall zum Service nach Plan“ anbelangt, der dann auch begeistert.

Ihr Ziel ist, dass die Unternehmen angesichts der immer anspruchsvoller und komplizierter werdenden Kunden eine Service-Revue entlang der Kundenkontaktpunkte veranstalten, die „ein ‚Wow!‘ nach dem anderen auf die Gesichter“ zaubert. Dieser Anspruch ist hoch, doch liefert Hübner gleich eine Fülle von Tipps und Anleitungen mit, wie Chefs und Mitarbeiter gemeinsam diesen Weg gehen können. Immer wieder unterstreicht sie dabei, wie wichtig ein systematisches, planvolles Vorgehen ist. Als hilfreich dürfte sich der „Notfallkoffer für Probleme“ erweisen, etwa wenn Firmenleitung und Team „auf verschiedenen Service-Planeten leben“. Und zum guten Schluss kommen dann als Sahnehäubchen die Belege dafür, dass sich Kundenfreundlichkeit rechnet und Gewinn bringt.

Das alles liest sich leicht, ohne die Tiefe vermissen zu lassen, die dem Thema angemessen ist. Die Umsetzung in die Praxis wird sicherlich durch die vielen Beispiele und den leitfaden-ähnlichen Aufbau des Buches erleichtert. Schritt für Schritt geht es bis in die „Service-Oase“. Handwerksunternehmern dürfte zudem angenehm auffallen, dass Sabine Hübner immer wieder auf kleine und mittlere Firmen verweist, die sich bereits mit außergewöhnlichen Ideen hervortun. Sie können also mit den Großen in der Wirtschaft durchaus mithalten. Das macht Mut, den Kollegen nachzueifern.

Sabine Hübner: Service macht den Unterschied, redline Verlag, 2009, ISBN 978-3-86881-044-8, 24,90 Euro.

## ■ z-termine

5. Februar, Azubis souverän beim Kunden, Tagesseminar für Lehrlinge zur Kommunikation mit Kunden, HWK Münster, Simone Hegekötter, Tel.: 0251/ 705-1116, simone.hegekotter@hwk-muenster.de

8. Februar, Umsatzsteuer bei grenzüberschreitenden Dienstleistungen – Die Änderungen aufgrund des EU-Mehrwertsteuerpaketes, HWK Aachen, Verena Vaßen, 0241/ 471-181, verena.vassen@hwk-aachen.de

17. Februar, Umsatzsteuer bei grenzüberschreitenden Dienstleistungen – Die Änderungen aufgrund des EU-Mehrwertsteuerpaketes, HWKn Dortmund und Münster,

Gelsenkirchen, Gabriele Röder-Wolff, Tel.: 0231/ 54 93-406, gabriele.roeder-wolff@hwk-do.de

18. Februar, Sprechtag Unternehmensgründung Belgien/Deutschland, HWK Aachen, Peter Havers, Tel.: 0241/ 471-180, peter.havers@hwk-aachen.de

22. Februar, Seminar „Arbeiten in Belgien und den Niederlanden“, HWK Aachen, Gudrun Lang, Tel.: 0241/ 471-174, gudrun.lang@hwk-aachen.de

23. Februar, Die eigene Homepage, HWK Münster, Tel.: 0251/ 52 03-0, management-werkstatt-ms@hwk-muenster.de

23. Februar, Wie komme ich in die Medien – Pressearbeit ist Chefsache, HWK Münster, Gelsenkirchen, Tel.: 0209/ 380 77-0, management-werkstatt-ge@hwk-muenster.de

26./27. Februar, Kompakttraining Niederländisch, HWK Düsseldorf, Goch, Marie-Theres Lütje, Tel.: 0208/ 820 55-58, luetje@hwk-duesseldorf.de

4. März, Wie Werbung wirkt und Kunden denken, Bäckerinnungs-Verband Westfalen-Lippe, Bochum, Frau Schmücker, Tel.: 0234/ 51 65 91-12, schmuecker@biv-wl.de

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