

## ■ marketing

### Infos für Kurzentschlossene

Die Teilnehmerzahl war erfreulich hoch, die Referenten kamen an und die Gesamtbeurteilung war überaus positiv: Der Start der Veranstaltungsreihe „Z-Impuls“ zum Themenbereich Marketing am vergangenen Donnerstag kann mit Fug und Recht als gelungen bezeichnet werden. Wer kurzentschlossen zusätzliche Impulse bekommen will, sollte heute Abend (1. September) in das Rheinische Industriemuseum nach Oberhausen beziehungsweise ins Bildungszentrum der Handwerkskammer Münster kommen. Ab 18 Uhr geht es in Oberhausen um das Thema „Mit Events Kunden begeistern, gewinnen und binden“, während der Titel in Münster „Gute Presse fällt nicht vom Himmel“ lautet. Tags darauf, also am 2. September, lädt die Zukunfts-Initiative zu „Warum gerade ich?“ in die Kreishandwerkerschaft Hagen und zu „Bedienen sie noch oder verkaufen Sie schon?“ in die KH Paderborn.

Die Veranstaltungen sind kostenlos. Es wird viel Wert auf Praxisberichte von Unternehmern und den Erfahrungsaustausch gelegt. Detailliertere Angaben zu den Veranstaltungen finden Sie im Terminkalender unter [www.lgh.de](http://www.lgh.de).

Beim Auftakt in Köln gab der Berater des Fachverbandes Sanitär Heizung Klima NRW, Norbert Stenkamp, Anregungen, wie Unternehmer ihren „Kundenquotienten“ steigern können. Gemeint ist damit der Erfolg pro Kunde in wirtschaftlicher Hinsicht, aber durchaus auch im Sinne der Weiterempfehlung des Betriebs oder der Aufwertung seines Images. Stenkamp riet, möglichst viele Daten über die einzelnen Kunden zu sammeln und im Unternehmen zur Verfügung zu stellen. Dieses Wissen bilde zusammen etwa mit Zahlen zum Umsatz und zum Deckungsbeitrag die Basis für eine Kundenwertanalyse. Im Einzelfall könne diese zur Konsequenz haben, sich von dem einen oder anderen Auftraggeber zu trennen.

Viel Beifall der gut 60 „Z-Impuls“-Teilnehmer erhielten die beiden Praxisvertreter, Kerstin Baarz vom SHK-Unternehmen Marc Schmitz GmbH aus Köln, und „der Holzdoktor“ Kevin Raasche, Tischler aus Bergisch Gladbach. Kerstin Baarz erläuterte, wie es gelungen ist, das Unternehmen in Richtung ökologische Haustechnik auszurichten und so neue und „werthaltigere“ Kundengruppen zu er-

schließen. „Ich setze auf Qualität bei den Produkten und bei meiner Arbeit ebenso wie bei den Kundenbeziehungen“, war der Kernsatz von Raasche.

## ■ außenwirtschaft

### Impulse Richtung Ausland

Noch deutlich „Luft nach oben“ besteht bei den außenwirtschaftlichen Aktivitäten des Handwerks. Jenseits der Grenzen Kunden zu gewinnen, stärkt jedoch nicht zuletzt die Position und das Renommee zu Hause. Die Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen möchte hier Anstöße geben. In ihrer Reihe „Z-Impuls“ lädt sie daher zu vier Informationsveranstaltungen ein.

Verkaufsgespräche gehören zum Unternehmensalltag. Doch wer die internationalen Märkte für seinen Absatz nutzen möchte, sollte seine Art der Gesprächsführung genau auf die im Zielland vorherrschenden Denkmuster und Kommunikationsstile ausrichten. In der Veranstaltung „Das Verkaufsgespräch im Ausland“ am 14. September im Bildungszentrum der Handwerkskammer Münster wird darauf hingewiesen, wo überall in der Außendarstellung ein Umdenken in Richtung auf den internationalen Partner erforderlich ist.

Dienstleistungen deutscher Unternehmen sind international hoch angesehen. Hier ist jedoch gezieltes Marketing und kundenorientiertes Auftreten gefragt, um wirkungsvoll im Ausland zu agieren. Tipps dazu gibt es am 15. September unter dem Titel „Dienstleistungen im Ausland erfolgreich vermarkten“ in der Kreishandwerkerschaft Paderborn.

„Ins Ausland gehen und Kohle sehen!“ steht etwas provokativ über einer weiteren Veranstaltung am 15. September, diesmal bei der Kreishandwerkerschaft Hagen. Auslandsgeschäfte bergen Risiken, die eine durchdachte Finanzierung und spezifische Absicherung erfordern. Doch welche Formen der Absicherung gibt es und welche Institutionen können behilflich sein? Zu diesen Fragen gibt es Anleitungen anhand von Tipps und Beispielen.

Im Oberhausener Handwerkszentrum Ruhr der HWK Düsseldorf schließlich wird das Thema „Mit Kooperationen im Ausland punkten“ angesprochen. Es geht um die Frage, wie die Zusammenarbeit gelingt. Wie findet man geeignete

Partner und was ist erforderlich, um eine internationale Kooperation zu „stemmen“. Im Rahmen der Veranstaltung (ebenfalls am 15. September) werden Wege aufgezeigt, wie nachhaltige Unternehmensverbände solide aufzubauen und zu pflegen sind.

Start ist auch hier jeweils um 18 Uhr. Detaillierte Angaben finden Sie im Terminkalender unter [www.lgh.de](http://www.lgh.de).

### Märkte vor Ort erkunden

Der Infrastrukturausbau und die verstärkten Investitionen im Bereich der erneuerbaren Energien und des energieeffizienten Bauens bieten in den Vereinigten Emiraten Geschäftsmöglichkeiten insbesondere für mittelständische und kleine Unternehmen aus Nordrhein-Westfalen. Es besteht ein großes Interesse, mit deutschen Partnern zusammenzuarbeiten. Daher bietet das Netzwerk Handwerk international vom 22. bis 27. November eine Markterkundungsreise nach Abu Dhabi und Dubai an. Im Mittelpunkt stehen neben dem Besuch der internationalen Baumesse „The Big 5 Show“, die Besichtigung von Bauprojekten sowie Gespräche mit Bauherren, Ingenieuren und Architekten. Die „Big 5 Show“ in Dubai ist die größte und wichtigste Baumesse für den arabischen Raum. Dort bieten sich gute Gelegenheiten, den Markt kennen zu lernen und Kontakte zu knüpfen. Nicht zuletzt beim Empfang der Aussteller kann man Erfahrungen mit bereits in den VAE aktiven deutschen Unternehmen austauschen. Anmeldeschluss für die Reise ist der 16. September.

Unternehmen aus NRW haben im Rahmen einer weiteren von Handwerk International organisierten Unternehmerreise zur Leitmesse „Interbuild“ in Birmingham vom 19. bis 21. Oktober die Möglichkeit, einen Zugang zum britischen Markt im Bereich energieeffizientes Bauen zu finden. Wesentlicher Bestandteil der Reise sind neben einem Messerundgang sowie der Besichtigung eines ökologischen Bauprojektes vor Ort organisierte individuelle Kooperationsgespräche. Darin erhalten Unternehmen erste Kontakte zu möglichen Partnern und potenziellen Kunden. Die Teilnahmegebühr für die Organisation, Baustellenbesichtigung und die Kooperationsgespräche beläuft sich auf 250 Euro pro Person bei einer Mindestteilnehmerzahl von zehn Personen. Hinzu kommen individuelle Reisekosten (Flug und Hotel).

Zwar ist auch der britische Baumarkt von der Wirtschaftskrise nicht verschont geblieben. Jedoch ist die Nachfrage im höherwertigen, spezialisierten und energieeffizienten Bauen – alles Bereiche, in denen deutsche Handwerksunternehmen sehr erfahren sind – konstant

geblieben. Zudem ist die Nachfrage bei Renovierungsarbeiten in diesen Sektoren eher noch gestiegen. Der Anmeldeschluss ist hier am 21. September.

Für beide Reisen können sich Unternehmen bei den Außenwirtschaftsberatern der Handwerkskammern oder Fachverbände oder bei LGH-Mitarbeiterin Silke Kretschmer melden, Tel.: 0211/30108-362, E-Mail: [kretschmer@lgh.de](mailto:kretschmer@lgh.de).

### demografischer wandel

#### Erfolgsfaktor Familienfreundlichkeit

Eine familienbewusste Unternehmensführung wird im Handwerk immer wichtiger, um qualifiziertes Personal zu binden und Nachwuchskräfte zu gewinnen. Dazu gibt es bewährte Lösungen, die flexibel und mit wenig Aufwand umzusetzen sind. Dies zeigen die Berichte über fünf Unternehmen in der Informationsbroschüre „Aus der Praxis für die Praxis – Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Handwerk“. Herausgeber sind der ZDH und das Netzwerkbüro „Erfolgsfaktor Familie“. Das Heft können Sie unter [http://www.erfolgsfaktor-familie.de/data/downloads/studien/200810\\_Branchenservice\\_Handwerk.pdf](http://www.erfolgsfaktor-familie.de/data/downloads/studien/200810_Branchenservice_Handwerk.pdf) herunterladen.

Das Netzwerk selbst ist eine Initiative des Deutschen Industrie- und Handelskammertages und des Bundesfamilienministeriums. Es versteht sich als Plattform für Unternehmen mit einer familienbewussten Personalpolitik. Mit 2.300 Teilnehmern ist es der bundesweit größte Zusammenschluss zu diesem Thema. Unter [www.erfolgsfaktor-familie.de](http://www.erfolgsfaktor-familie.de) können weitere Firmen ihr Engagement präsentieren und Erfahrungen austauschen.

### beraterporträt

#### Betriebe und Berufe attraktiv halten

Auch wenn es im Handwerk noch nicht überall „angekommen“ ist: die gesellschaftlichen Veränderungen, die unter dem Begriff „Demografischer Wandel“ zusammengefasst werden, haben auch für kleine und mittlere Betriebe erhebliche Relevanz. Davon ist Sonja Dominikowski überzeugt. Die Rechtsanwältin ist als Beraterin für den Unternehmerverband Handwerk NRW (LFH) im Projekt Zukunfts-Initiative aktiv. Durch Bera-



tungen, Seminare und andere Angebote will sie dazu beitragen, dass das Handwerk in NRW möglichst viel von den Phänomenen des „bunter, älter, weniger“ profitiert, mit denen die gesellschaftlichen Prozesse stichwortartig beschrieben werden.

Weniger Nachwuchs, ältere Belegschaften, mehr Frauen und Migranten in den Teams, andere Kundenstrukturen mit anderen Anforderungen an die Betriebe und ähnliche Tendenzen markieren die Herausforderungen, aber auch die Chancen für die Mittelständler auf diesem Feld. Den demografischen Wandel mit positiven Ergebnissen zu bewältigen sei ein „überaus wichtiges und dringendes Thema, obwohl sich im Moment andere Probleme in den Vordergrund geschoben haben“. In dem Maße, wie die Zahl der Schulabgänger sinkt, „rollt unweigerlich ein Fachkräftemangel auf das Handwerk zu. Da gilt es, Maßnahmen umzusetzen, um die Berufe und die einzelnen Betriebe attraktiv zu halten.“ Wichtig für den Fortbestand der Unternehmen sei darüber hinaus, die Arbeits- und Leistungsfähigkeit der Älteren zu sichern und den Wissensaustausch zwischen Alt und Jung zu organisieren. Flexible Arbeitszeiten sieht Dominikowski als Chance, zum Beispiel Frauen oder Älteren Beschäftigungsmöglichkeiten zu bieten. Die rechtlichen Möglichkeiten dafür auszuloten reizt die Arbeitsrechtsexpertin ebenso wie die Unterstützung rund um die Fragen zum Thema Antidiskriminierung. Aber auch die juristische Seite der Vorbereitung und Begleitung von Betriebsübergaben ist bei ihr gut aufgehoben.

In den zurückliegenden beiden Jahren vertrat Sonja Dominikowski die LFH im LGH-Projekt Personalmanagement. Deswegen stellt die Zukunfts-Initiative für sie eine sinnvolle Anknüpfung dar. Dort hätten sich beispielsweise kleine Seminarreihen als Instrument bewährt, die sie jetzt erneut anbieten will.

Auch aus der eigenen Freizeit lassen sich positive Eigenschaften für den Arbeitsalltag gewinnen, so beim schottischen Tanzen, einem Hobby von Sonja Dominikowski. Dieser Gruppentanz habe gleich mehrere Parallelen zu einem guten Team in einem Betrieb: Man müsse sich harmonisch aufeinander einstellen, es sei viel Motivation nötig und jeder müsse sich auf den anderen verlassen können.

Unternehmerinnen und Unternehmer, die von Sonja Dominikowski Informationen oder Beratung haben wollen, wenden sich an sie unter der Adresse der LFH (Georg-Schulhoff-Platz 1, 40221 Düsseldorf), unter der Telefonnummer 0211/ 30 06 52-17, per Fax (0211/ 39 75 88) oder per E-Mail (dominikowski@lfh-nrw.de).

## ■ z-termine

22. September, Vom Tischler-Meister zum erfolgreichen Unternehmer, Beginn eines Seminars des Fachverbands des Tischlerhandwerks NRW, Dortmund, [http://www.lgh.de/upload/bilder/aktuelles/pe\\_werk\\_Tischler-Unternehmer.pdf](http://www.lgh.de/upload/bilder/aktuelles/pe_werk_Tischler-Unternehmer.pdf)

23. September, Kongress Wirtschaft und Demographie – Zukunft wird jetzt gemacht, Köln, [http://www.demographiekongress2009.de/?gclid=CKKgk\\_rQvpwCFc8UzAodwkGknw](http://www.demographiekongress2009.de/?gclid=CKKgk_rQvpwCFc8UzAodwkGknw)

28. September, Botschafter im Blaumann, Seminar der Handwerkskammer Südwestfalen für Auszubildende, Arnsberg, <http://www.hwk-suedwestfalen.de/bzbotschafter.html> (Wiederholung am 4. November)

1. bis 2. Oktober, Gesundheit, Qualifikation und Motivation älterer Arbeitnehmer - messen und beeinflussen, Tagung in Bonn, [http://www.becker-stiftung.de/upload/Tagung\\_2009/BeckerStiftung\\_Tagung2009.pdf](http://www.becker-stiftung.de/upload/Tagung_2009/BeckerStiftung_Tagung2009.pdf)

15. Oktober, Fachtagung: Handwerk mit Zukunft - Wie können sich Handwerksbetriebe strategisch und operativ auf demographische Entwicklungen ausrichten?, Freiburg, [http://www.rkw.de/RKW/02\\_loesung/Veranstaltungen/090701\\_Handwerk\\_Zukunft.html](http://www.rkw.de/RKW/02_loesung/Veranstaltungen/090701_Handwerk_Zukunft.html)

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