



DI Günther Hrabý
Geschäftsführender
Gesellschafter
von easyTherm

GEMEINSAM ODER EINSAM ?

Fakt ist, dass das gesamte Gewerbe der Elektrotechniker darunter leidet, weit unter ihrem Wert von den Kunden und der Öffentlichkeit wahrgenommen zu werden. Um diesen Zustand zu verbessern, müssen wir zuerst einmal eine Ursachenanalyse anstellen. Dazu ein Beispiel, wie unterschiedliche Gewerke beim Kunden wirken. Der Installateur beispielsweise führt mit dem Bauherrn seines Einfamilienhäuschens ein Gespräch, das ähnlich dem folgenden sein könnte: „Wir machen doch sicher eine moderne Walk-in-Dusche mit einer Halbwand aus gehärtetem Glas, ansprechenden Fliesen, seitlichem, verdeckten Ausguss, hochwertigen Armaturen,... oder wollen sie eine Duschkabine wie im Sozialbau?“ Der Elektrotechniker hingegen beginnt auf der unteren Latte der Anforderungen („mehr als eine Steckdose brauchen Sie hier ja nicht“) und wundert sich, dann im Preis noch herunter gehandelt zu werden.

Woher kommt das? Ich glaube, dass in der kompletten Branche ein Umdenken stattfinden muss. Wenn die »Industrie« (wie die Hersteller von »Material« für den Elektrotechniker genannt wird) sich nur nach den Wünschen des Großhandels orientiert und der Großhandel die Elektrotechniker als »seine Kunden« bezeichnet, sie natürlich auch so behandelt und es ihnen daher recht machen will (durch finanzielle Unterstützungen, große Rabatte, lange Zahlungsziele) und der Elektrotechniker den Kunden nicht ausreichend beraten kann, stellt sich folgende Situation ein: Der Kundennutzen wird vom Kunden (nur dieser kann ihn formulieren) nicht mehr über die Wertschöpfungskette bis hin zur Industrie kommuniziert. Die Industrie optimiert ihre Prozesse, der Großhandel seinen Umsatz und der Elektrotechniker seine Rabatte und Zahlungsziele; auf der Strecke bleibt der Kunde und sein Nutzen. Streng genommen stellt dies einen Missbrauch des Kunden dar.

Aus dieser Betrachtungsweise heraus ist es für mich kurios, dass beispielsweise der Großhandel seine Elektrotechniker als seine Kunden bezeichnet. Nur der Kunde ist der Kunde. Der Kunde ist auch der Einzige, der in das komplette System etwas einbezahlt.

Und das wird er nur dann tun, wenn er auch tatsächlich einen Nutzen daraus hat. Und dieser Nutzen bleibt bei der oben beschriebenen Vorgehensweise völlig auf der Strecke. Aufgrund der Konditionen, die der Großhandel dem Elektrotechniker gibt, reicht der Großhandel einen enormen Preisdruck auf die Industrie durch. Diese sieht sich dadurch genötigt, billigere Geräte und Materialien herzustellen. Letztendlich erhält der Kunde nicht mehr die Qualität, die er sich wünscht, sondern irgendetwas, das aufgrund der genannten Vorgehensweise optimal erscheint.

Wie kann diese Spirale herunter nun beendet werden? Ganz klar: durch ein Kooperationsmodell und sonst nichts! Ein Kooperationsmodell bedeutet, dass Hersteller, Großhandel und Elektrotechniker partnerschaftlich und gemeinsam am Kundennutzen arbeiten. Es gibt auch ganz klare Regeln für derartige Kooperationsmodelle. Man muss ja nicht gleich das komplette Buch »Die Evolution der Kooperation« von Robert Axelrod (Oldenburg, 7. Aufl. 2009) durcharbeiten, in dem das nobelpreisgekrönte Modell »tit for tat« beschrieben wird. Neben fünf wichtigen Regeln (die übrigens gar nicht kompliziert sind) ist eines besonders bedeutend, nämlich die gemeinsame Arbeit an der Sache. Und diese Sache kann nur eine sein: der Kundennutzen.

Schlussfolgerung ist nun, dass alle Partner (ich verwende hier bewusst dieses Wort im Sinne des oben beschriebenen Kooperationsmodells), also Hersteller, Großhandel, und Elektrotechniker gemeinsam, partnerschaftlich und permanent die Köpfe zusammenstecken müssen, um den Kundennutzen laufend zu entwickeln. Dabei ist es auch wichtig, dass jeder seine Einzelinteressen zugunsten der Kunden zurückstecken muss. So entsteht wesentlich mehr Geschäft und derjenige, der Einzelinteressen zurückgesteckt hat, verdient als Folge auch mehr, weil sich das Gesamtsystem verbessert hat.

Die Innung will es so, die e-Marke praktiziert es und easyTherm hat es zum Unternehmenskonzept erhoben. Wer will ist herzlich eingeladen mitzumachen.

Weitere Informationen auf:

www.easy-therm.com

www.i-magazin.at

