



## Dietrich W. Thielenhaus

Für die SHK-Report-Leser nimmt der Autor, im Hauptberuf geschäftsführender Gesellschafter der seit 1986 in der SHK-Branche erfolgreichen Marketing-Agentur Thielenhaus & Partner (Wuppertal), in seiner regelmäßigen Kolumne „KLARTEXT“ aktuelle Themen, Probleme und Herausforderungen auf's Korn.

### „Neues Bad besser als Zertifikate“

Eine ungewöhnliche Steilvorlage hat Prof. Hans-Werner Sinn, als ifo-Chef einer der maßgeblichen Ökonomen Deutschlands, jetzt der Sanitärwirtschaft gegeben. In einem stark beachteten FAZ-Interview empfahl er den Bürgern, angesichts der Staatsschuldenkrise lieber in die Badrenovierung statt in Zertifikate zu investieren. Dieser Ratschlag stärkt den allgemeinen Trend bei Haus- und Wohnungseigentümern, ihr Geld für die Verbesserung ihrer persönlichen Lebensqualität in Form von Sachwerten auszugeben.

Man darf derzeit davon ausgehen, dass sich das Geschäft der SHK-Branche – trotz der für Mai gemeldeten Abkühlungstendenzen – bis auf weiteres auf hohem Niveau stabilisieren wird. Während der Auftragseingang der Investitionsgüterindustrie im Frühsommer zum Teil deutlich rückläufig ist, kann sich die Haustechnik möglicherweise von der allgemeinen Konjunktur abkoppeln. Denn: Der Auftragseingang im deutschen Hochbau hat im ersten Terial 2012 preisbereinigt um 11 % zugelegt. Die Architekten konnten ihre Aufträge zur Planung von Mehrfamilienhäusern im ersten Quartal um gut ein Viertel steigern und damit die höchste Beschäftigung seit fast 14 Jahren verbuchen. Das beachtliche Auftragsvolumen wird über dieses Jahr hinaus für gute Auslastung im SHK-Handwerk sorgen. Anlass zum Optimismus gibt auch das aktuelle Konsumklima der Deutschen. Trotz der Euro-Probleme ist die für Juli berechnete Konsumlaune laut GfK gestiegen. Dazu tragen wachsende Kaufkraft, ein robuster Arbeitsmarkt und rückläufige Inflationsraten bei. All das erhöht die Bereitschaft, Geld für Sachwerte wie ein neues Bad oder eine neue Heizung auszugeben. Falls die Staatsschuldenkrise nicht außer Kontrolle gerät, ist eine nachhaltige Sonderkonjunktur der Haustechnik durchaus vorstellbar.

### Niedrige Zinsen jetzt langfristig sichern

Vor dem Hintergrund der sich verschärfenden Euro-Krise wächst in mittelständischen Unternehmen die Abneigung gegen Bankkredite. 78 % sehen darin eine Einengung der unternehmerischen Freiheit, eine Erhöhung der Risiken sowie Belastungen für Inhaber und Nachfolger. Das hat eine aktuelle Befragung von 4.000 Führungskräften ergeben, die TNS Infratest im Auftrag der Commerzbank durchgeführt hat.

61 % der Befragten hüten sich – soweit machbar – vor neuen Krediten und setzen stattdessen auf verstärkte Innenfinanzierung aus Gewinnen, Rücklagen und Cashflow. Deutlich zugenommen hat offenbar auch die kritische Distanz der Unternehmer gegenüber ihren „Hausbanken“.

Angesichts dieser Umfrageergebnisse empfiehlt sich den Firmen, ihr Finanz- und Risiko-Management auf den Prüfstand zu stellen. In vielen Fällen gibt es beispielsweise kein funktionierendes Frühwarnsystem, das die Marktentwicklung mit einem professionellen Screening beobachtet, um kurzfristig und vorbeugend agieren zu können. Immer noch wird relativ oft gegen die alte Grundregel verstoßen, dass mittel- und langfristiger Kapitalbedarf nicht kurzfristig finanziert werden darf. Außerdem: Das derzeit historisch niedrige Zinsniveau, das die EZB aus rein politischen Gründen eingefroren hat, sollte jetzt zur Verbesserung der Finanzierungsstruktur genutzt werden. Im Einzelfall sollte mit der Bank geklärt werden, ob und wie langfristige Darlehen zur Sicherung der aktuell günstigen Konditionen umgeschuldet werden können. Selbst beim Anfall von Vorfälligkeitsentschädigungen kann dieses Vorgehen zu deutlichen Einsparungen führen. Unternehmer sollten derartige Verhandlungen auch als Test der Flexibi-

lität und Kooperationsbereitschaft ihrer Banken verstehen. Dabei kann zur Belegung des Wettbewerbs auch hilfreich sein, das Gespräch mit anderen Kreditinstituten zu suchen.

### Die Nase vorn durch intelligentes Referenz-Marketing

Das Beziehungs-, Empfehlungs- und Referenz-Marketing gewinnt beim Vertrieb von aufwändigen Gebrauchs- und Investitionsgütern weiter an Bedeutung. Das ist das zentrale Ergebnis einer Untersuchung, die T&P kürzlich für ein namhaftes Industrieunternehmen durchgeführt hat.

Die Kunden sind verständlicherweise hochgradig daran interessiert, die „richtige“ Kaufentscheidung zu treffen, um späteren Reklamationsärger, Ausfälle und Mehrkosten zu vermeiden. Das gilt gleichermaßen für private Endgebraucher wie für B-to-B-Einkäufer, deren Karriere von der Fehlervermeidung abhängt. Daraus resultiert das verstärkte Bedürfnis nach zusätzlicher Sicherheit durch positive Testimonials persönlich bekannter oder besonders glaubwürdiger Personen.

Dazu ein konkretes Beispiel: Der Leiter Instandhaltung eines Unternehmens, das in eine umfassende Modernisierung der Energietechnik investieren will, stützt sich gerne auf Erfahrungsberichte von Kollegen in anderen Firmen, die die Zufriedenheit der Investoren belegen. Solche Nutzer-Statements sind oft ausschlaggebend für die Entscheidungsfindung, die zuvor die Expertise von SHK-Profis, Planern und Energieberatern einbezogen hat. Aus Herstellersicht lassen sich solche Einzelfälle strategisch sinnvoll bündeln, um eine flächendeckende Wirkung mit interessanten Multiplikator-Effekten zu erreichen. Umso erstaunlicher ist, dass intelligent konzipierte Referenz-Medien mit Zitaten realer Endkunden in der Praxis relativ selten genutzt werden.

Auch beim Empfehlungs-Marketing besteht häufig noch erheblicher Handlungsbedarf. Das Instrumentarium der Kundenbindung eröffnet vielfältige Möglichkeiten, zufriedene Nutzer zum verlängerten Arm der Marktbearbeitung und Akquisition zu machen.

### Ballast der Republik

Ein lange Zeit von Politik und Medien tabuisierter Ausweg findet immer mehr Befürworter: der Austritt Deutschlands aus der Gemeinschaftswährung. „Das Ende mit Schrecken“ wird zunehmend als die vernünftige Alternative zum „Schrecken ohne Ende“ angesehen. Selbst in Berlin wächst die Einsicht, dass ein „Weiter so“ das Land in existenzielle Verwerfungen mit der Konsequenz erheblicher sozialer Unruhen stürzen kann. Jens Erhardt, einer der erfahrensten deutschen Vermögensverwalter, sieht die Gefahr, dass sich das Kohl'sche Argument „Der Euro sichert Frieden in Europa“ ins Gegenteil umkehrt. Angesichts der fortschreitenden Vergemeinschaftung der Schulden und der Geldflutungen durch die EZB bestehe die „einzig sinnvolle Lösung im deutschen Austritt“. Der Rest-Euro werde in diesem Fall stark abwerten und die Wettbewerbsfähigkeit der Südländer verbessern. Ähnlich wie in China und der Schweiz könne man die deutsche Aufwertung begrenzen und dabei wertvolle Währungsreserven bilden. Den vorübergehenden Exporterschwernissen stehe die Verbilligung der Importgüter gegenüber. Letztlich stellt sich nur noch die Frage nach dem kleineren Übel. Die Kosten eines deutschen Ausstiegs würden immens sein, in jedem Fall aber deutlich niedriger als die einer Fortsetzung der Praxis, unbegrenzt weitere Milliarden im Euro-Rettung genannten Fass ohne Boden zu versenken.