B1826 64. Jahrgang | Ausgabe 2 | Februar 2018 | www.boden-wand-decke.de

bwd boden wand decke

Das Fußbodenmagazin für Handwerk und Handel

Domotex 2018
Alle wichtigen Trends und Innovationen im Überblick

Neue Serie
Holzpflaster einst und heute

Der interessante Schadensfall
Vorsicht, wenn der Kunde liefert!

Fussbodentechnik
Oberflächen- und Haftzugfestigkeit: Welcher Kleber ist der richtige?

EIN SYSTEM,
ALLE MÖGLICHKEITEN

Designbeläge auf jede Art verlegen – neue Auftragschancen nutzen.

- In thermisch beanspruchten Bereichen und in Feuchträumen
- Für großformatige LVT's – auch an der Wand
- Auf Altkeramik einfach sanieren
- Individuelle Optik mit Fugengestaltung

www.mapei.de
MAPEI®
Technologie, auf die Sie bauen können.

Forum Handwerk

Von Profis für Profis

Forum Handwerk jetzt auch als Podcast

Das Forum Handwerk lieferte auf der Domotex anwendungsorientierte Tipps zu aktuellen Themen. Schon zum 17. Mal organisierte bwd die Vortragsreihe zusammen mit der Domotex. Den Podcast zum Nachhören gibt es unter www.boden-wand-decke.de.

1 Jörg Baumann lieferte Tipps und Tricks zur Verlegung von Designbelägen.

2 Die Referenten von links: Frank Pielot, Jörg Baumann, Norbert Strehle, Udo Herrmann.

3 Udo Herrmann berichtete über digitale Werkzeuge.

4 Frank Pielot beschäftigte sich mit Reklamationen. Fotos: Bürgle

Wie beeinflusst die Digitalisierung das Handwerk? Welcher Umgang mit Reklamationen ist der richtige? Und worauf muss ich eigentlich beim Verlegen von Designbelägen achten? Mit diesen Themen beschäftigten sich auf dem Forum Handwerk – der Vortragsreihe von bwd und Domotex – die Referenten Udo Herrmann, Frank Pielot und Jörg Baumann. Die Moderation übernahm, wie jedes Jahr, Norbert Strehle, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Estrichleger- und Parkettlegerhandwerk sowie für das Bodenlegergewerbe.

DIGITALISIERUNG IM HANDWERK

Die Digitalisierung ist in vollem Gange. Sie betrifft uns alle und sorgt auch im Handwerk für einen tiefgreifenden Wandel. Was das eigentlich bedeutet, erklärte Udo Herrmann, Erfolgstrainer für Handwerksbetriebe und bwd-Kolumnist, in seinem Vortrag „Handwerk 4.0: Mehr Erfolg dank digitaler Werkzeuge". „Handwerkliche Arbeit ist nicht durch digitale Werkzeuge zu ersetzen. Aber in der richtigen Kombination mit einer emotionalen Kundenansprache ist für uns Handwerker eine grandiose Zeit angebrochen", findet Herrmann. Social Media und andere digitale Plattformen im Internet, 3D-Drucker und Drohnen sind den meisten Menschen ein Begriff. In den kommenden Jahren werden diese Dinge auch für das Handwerk immer bedeutender. Auf lange Sicht sollen Roboter sogar in der Lage sein, eintönige handwerkliche Arbeiten zu erledigen oder Boden zu verlegen. Aber die Digitalisierung beeinflusst das Handwerk bereits jetzt. Das zeigt sich laut Herrmann momentan durch digitale Plattformen, insbesondere bei Vergleichs- und Bewertungsportalen. Sie würden für Handwerker zunehmend zur Konkurrenz. Auf den Plattformen bieten Unternehmer ihre Arbeit zu billigen Konditionen an. Positive Kommentare und Weiterempfehlungen werfen zudem ein gutes Licht auf ihre Handwerksleistung. „Wenn ein Betrieb auf einer Plattform 50 Bewertungen mit fünf Sternen hat, suchen die Leute nicht mehr regional nach einem Handwerker. Sie bestellen die Handwerksleistung", so Herrmann. Für Betriebe sei es deshalb wichtig, sich online zu präsentieren. Auch Social Media dürfe man

nicht unterschätzen, erklärte der Unternehmer: „Wenn man junge Leute will, führt der Weg an den sozialen Medien nicht vorbei." Außerdem seien Smartphones für Mitarbeiter unerlässlich. Die Handwerker stünden damit immer in Verbindung, könnten Baustellenbilder austauschen und sich gegenseitig helfen. Doch nicht alle digitalen Mittel machen für Handwerker Sinn. Udo Herrmann empfiehlt deshalb, die Werkzeuge auf ihre Tauglichkeit zu prüfen: „Sie müssen etwas schneller machen, besser machen oder Geld sparen", so der Schreinermeister. „Sonst braucht man sie nicht."

UMGANG MIT REKLAMATIONEN

Frank Pielot, Parkettlegermeister, Betriebsinhaber und öffentlich bestellter Sachverständiger, setzte die Vortragsreihe fort mit dem Thema „Kein Grund zur Panik – zum richtigen Umgang mit Kundenreklamationen". Für viele Unternehmer werden Reklamationen zur Zerreißprobe – oft reagieren sie zu spät oder falsch auf die Forderungen der Kunden. Nicht selten enden solche Fälle in teuren Gerichtsverfahren. Pielot gab seinen Zuhörern deshalb vor allem einen Tipp: „Sie müssen schnell reagieren und alles möglichst im Rahmen halten." Denn eine gute Reklamationsbearbeitung gehöre für Handwerker zum Standard, nur so ließen sich Kunden dauerhaft binden.

Grundsätzlich gilt: Der Kunde muss ernst genommen und jedes Anliegen geprüft werden. Vor allem das Gewährleistungsrecht sollte überprüft und die anfallenden Kosten, zum Beispiel für einen neuen Aus- und Einbau abgeschätzt werden. Beweise müssen gesichert, sämtliche Abläufe protokolliert und gegebenenfalls ein Gutachter zu Rate gezogen werden. Doch nicht jede Reklamation ist Pielot zufolge auch gerechtfertigt. „In solchen Fällen müssen Handwerker bei einem klaren Nein bleiben und stets die gleiche Begründung dafür angeben", so Pielot. Ruhig und positiv zu argumentieren sowie sachlich und entspannt zu bleiben, sei der richtige Weg. „Auf keinen Fall sollte man trotzig reagieren, aggressiv werden oder dem Kunden und den Herstellern die Schuld geben", fasst Pielot zusammen.

HERAUSFORDERUNG „LVTs"

Damit es aber erst gar nicht zu einer Reklamation kommt, lieferte Jörg Baumann mit seinem Vortrag fachlichen Input. In seinem Report „Nichts für Laien. Warum Designbeläge den Experten fordern", ging der öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige für das Maler- und Lackiererhandwerk und das Bodenlegergewerbe auf ein brisantes Thema ein. Denn Designbeläge sind längst in der Branche angekommen, doch die Verlegung ist nicht immer problemlos: Die Designvielfalt ist groß, der Belag ist strapazierfähig. Laut Baumann werden in diesem Jahr erwartungsgemäß 30 Millionen Quadratmeter Designbeläge abgesetzt. Doch für ihn hat der Bodenbelag nicht nur Vorteile: „Wir haben mit Preisverfall und einem damit verbundenen Qualitätsverfall zu kämpfen." Dazu komme, dass die Maßstabilität der Böden nicht ideal sei.

Bei der Verlegung sollten Handwerker prinzipiell auf die offiziellen Angaben achten: „Wie muss ich verlegen? Was will der Hersteller?" Die meisten Designbeläge werden nach wie vor geklebt, dicht gefolgt von Klickverbindungen. Eine dritte Variante bilden die sogenannten „Loose-Lay"-Verlegungen: „Hier muss ein sehr guter Unterboden vorhanden sein." Neben den Verlegearten zeigte Baumann einige Schadensfälle, die die Schwachstellen der LVT-Beläge offenbarten.

Eine zu starke Wärmeeinwirkung oder eine hohe Belastung führten beispielsweise zu Schäden. Handwerker sollten deshalb verstärkt darauf achten, bei der Verlegung optimale Bedingungen einzuhalten und den Kunden für einen richtigen Umgang mit dem Boden sensibilisieren. „Sonst muss am Ende der Handwerker den Kopf hinhalten."

Tanja Bürgle
tanja.buergle@holzmann-medien.de

Nachgefragt bei Besuchern des Forums Handwerk

Fixpunkt auf dem Messeplan

Auf dem Forum Handwerk trafen sich dieses Jahr zum 17. Mal all diejenigen, die ihr Wissen praxisnah auf den neuesten Stand bringen wollten. „Ich komme regelmäßig auf die Domotex, um Kontakte zu knüpfen, Neuheiten kennenzulernen und Werkzeuge zu kaufen. Das Forum Handwerk gehört einfach dazu", findet beispielsweise Fabian Mayrböck aus Andernach. Der Geselle hört sich die Referenten jedes Jahr an. Er versucht, die für ihn wichtigen Dinge zu behalten und macht sich Stichpunkte. „Ich nehme schon immer viel aus den Vorträgen mit. Der Vortrag zu den Reklamationen interessiert mich dieses Jahr am meisten", so Mayrböck. Auch der Parkett- und Bodenlegermeister Lutz Schmitz besucht die Messe jährlich, um Kontakte zu seinen Lieferanten zu pflegen. Er kennt das Forum Handwerk von den letzten Jahren. Diesmal lockte ihn vor allem der Vortrag über LVTs zum Forum: „Ich habe in den letzten Jahren immer mehr Vinyl verlegt. Ich will heute einfach wissen, ob ich auch wirklich alles richtig mache." Boden- und Parkettlegergeselle Miroslav Dimitrijevic findet das Forum Handwerk deshalb wichtig, weil es konkret auf Handwerker zugeschnitten ist: „Vor allem die Schadensbilder sprechen mich an. So kann ich sehen, was alles schieflaufen kann." Bei persönlichen Fragen könne man außerdem die Referenten um Tipps und Tricks bitten. Dimitrijevics fachliches Interesse hat sich in jedem Fall gelohnt: In Norbert Strehles Expertenquiz, das nach den Vorträgen stattfand, konnte er die meisten Fragen richtig beantworten und belegte den ersten Platz.

Der Geselle Fabian Mayrböck nahm aus den Vorträgen viele Infos mit.

Lutz Schmitz kennt das Forum seit Jahren. Ihn lockte der Vortrag über LVTs.

Miroslav Dimitrijevic fand vor allem die Schadensfälle interessant. Bilder: Bürgle