



WIN-Charta Zielkonzept

2014

***Gabriel GmbH
Heizung Sonne Bad
Vor dem Berg 10
88371 Ebersbach-Musbach / Boos***

Inhalt

1. Unsere Schwerpunktthemen	2
2. Zielsetzung hinsichtlich der Schwerpunkt-Themen	4
Schwerpunktthema 1: Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze	4
Schwerpunktthema 2: Energie und Emissionen	8
3. Weitere Aktivitäten	10
4. Unser WIN!-Projekt	14

1. Unsere Schwerpunktthemen

Im kommenden Jahr konzentrieren wir uns schwerpunktmäßig auf die folgenden Leitsätze der WIN-Charta

- Leitsatz 1: Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze
- Leitsatz 7: Energie und Emissionen

Warum uns diese Schwerpunkte besonders wichtig sind

Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze

Bei uns steht der Mensch mit all seinen Bedürfnissen und Wünschen im Vordergrund.

Willkommen bei Freunden

Wir haben ein ganz spezielles Dienstleistungsverständnis. Bei uns sind die Kunden nicht König, aber auch nicht nur Fan. Sie sind geschätzte Partner auf Augenhöhe mit denen wir eine langjährige Bindung eingehen. Wir behandeln unsere Kunden wie Freunde. Mit Freunden unterhalten wir uns anders als mit Vorgesetzten oder Untergebenen. Sie sind gleichberechtigte Partner. Freunde bedeutet für uns: Fragen ernst nehmen und ehrlich beantworten. Die Meinung des anderen respektieren aber auch den Mut zu haben „Nein“ zu sagen. Zu helfen und zu dienen. Sich gegenseitig Vertrauen aber auch miteinander Spaß haben.

In ihre Zukunftsprojekte und mit ihren Netzwerken aus Politik, Wirtschaft, Hochschulen, Industrie und Verbänden bündeln die Fa. Gabriel das Wissen und geben es an die Mitmenschen in Form von Newsletter, redaktionelle Zeitungs- und Radioberichte, ihre Website, Zukunftsforen und Vorträge weiter.

Uns liegt in unserem Handwerksbetrieb bei der Sanierung, die ganzheitliche Beratung mit Komplettlösungen besonders am Herzen. Der Kunde wird vom ersten Telefonkontakt, über die Beratung, den Einbau der neuen Heizung oder des Wohlfühlbades – wobei auch Fremdgewerke über sie angeboten und abgerechnet werden - bis hin zum Kundendienst an die Hand genommen.

Durch unser Gesamtkonzept und die jahrzehntelange Erfahrung geben wir unseren Kunden die Sicherheit und das Vertrauen und das mit Termingarantie, zum Fixpreis wenn gewünscht. Wir wissen, dass immer mehr Menschen dies Schätzen und honorieren. So entsteht ein Sog.

Wir versteht unsere Dienstleistung als win-win-Situation:

Der Interessent findet, mit Hilfe unserer begeisterten Kunden und Öffentlichkeitsarbeit, den Handwerker seiner Wünsche. Der Kunde hat einen Handwerker der ihm Sicherheit und Vertrauen schenkt, sich aber auch Zeit für Gespräche und Problemlösungen nimmt. Und die Fa. Gabriel als Handwerker, haben treue Kunden die unsere Leistung honorieren und mit denen das Arbeiten Spaß macht.

Kunst ist Handwerk – Handwerk ist Kunst:

Echte Handwerkskunst vollbringen die Mitarbeiter bei der Heizungsrenovierung oder beim Einbau eines neues Wohlfühlbad. Dabei tragen die Mitarbeiter die Firmenphilosophie der „Freundschaft“ direkt ins Haus des Kunden und leben sie dort. Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital und langjährig erprobte Gefährten. Durch ihre flexible, selbständige Arbeit und das Vertrauen, dass wir Ihnen schenken, bauen sie tolle Vorzeigeanlagen. Das bringt Ihnen im täglichen Arbeitsleben Bestätigung und macht Spaß.

Nicht zuletzt stimmt der Satz "Handwerk hat goldenen Boden". Der Handwerker, der seine Kunden begeistert, ihnen beim Sparen hilft und für ihre Zukunft plant, der wir auch in Zukunft genügend Arbeit zu einem fairen Preis haben.

Energie und Emissionen:

Früher führte der Bereich „regenerative Energien“ ein Schattendasein. Heute ist er der Schlüssel zur Energiewende. In unserer Branche – Heizungsbauerhandwerk – steht das Thema Energie und Emissionen Tag für Tag auf dem Plan. Schon seit 1989 haben wir uns den regenerativen Energien (Solarthermie, Holzheizung, Wärmepumpe) verschrieben. Energieeinsparung ist uns zur zweiten Natur geworden und wir sehen uns als „Hüter des Portemonnaies des kleinen Mannes“. Uns „juckt es in den Fingern“, Anlagen für unsere Kunden noch effizienter zu machen. Mit unseren Pionieranlagen (sh. Leitsatz 3) zeigen wir, dass egal ob im Privathaus oder im Gewerbe, extrem viel Energie eingespart werden kann. Durch modernste Heiztechnik und regenerative Energieformen können im Bestandsgebäude bis zu 70 % Heizkosten eingespart werden. Durch optimale handwerkliche Arbeit, die unsere hochqualifizierten, langjährigen Mitarbeiter leisten, können alle Beteiligten nur gewinnen. Der Kunde bekommt eine wirtschaftliche Heizanlage und somit ein „Sparschein“ im Keller, der Mitarbeiter eine anspruchsvolle Tätigkeit die ihm Spaß macht, die Umwelt wird weniger belastet und wir bekommen Kunden mit denen das Arbeiten Spaß macht. Denn Ökologie und Ökonomie sind kein Widerspruch, sondern ergänzen sich.

Denn die beste Art das Klima zu schonen ist es, Energie nicht zu verbrauchen.

2. Zielsetzung hinsichtlich der Schwerpunkt-Themen

Schwerpunktthema 1: Unternehmenserfolg und Arbeitsplätze

Wo stehen wir?

Im Mittelpunkt unseres Denkens und Handelns steht der Kunde mit seinen Wünschen und Bedürfnissen. Wir wollen ihm den größten Nutzen bieten. Für uns ist es extrem wichtig, uns immer Zeit für persönliche Gespräche mit unseren Kunden zu nehmen, egal ob am Telefon oder bei Besuchen unseres Kundendienstes, der Mensch ist uns wichtig und er spürt das. Oft sind alte Menschen froh, mit Ihren Sorgen und Nöten ernst genommen zu werden und Rat und Hilfe zu erhalten. Es kommt häufig vor, dass gerade alte, einsame Menschen bei uns wegen einer Kleinigkeit anrufen, wir aber spüren, dass dies oft nur ein Vorwand ist und es ihnen um ein Gespräch geht. Auch für diese "Telefonseelsorge" nehmen wir uns Zeit. Glückwünsche zum Geburtstag oder die Geburt eines Kindes (wenn bekannt) sind für uns wichtig. Wenn ein Kunde oder sein Angehöriger verstorben ist, gehört für uns eine Kondolenzkarte mit persönlichen Worten und oft auch das Rosenkranzgebet bzw. die Beerdigung, bei der wir auch bewusst persönlich von einem "alten Bekannten" Abschied nehmen, dazu. Oft bekommen wir dabei sehr positive Rückmeldungen von den Hinterbliebenen.

In der Beratungs- und Planungsphase versetzen wir uns in die Situation des Kunden. So identifizieren wir uns mit ihm und können ihm seine Heizungsanlage und sein Bad nach Maß planen. Hierfür haben wir folgende Vorgehensweise entwickelt:
a.) Beim Anruf des Kunden wird mit Hilfe einer von uns speziell entwickelten Checkliste

die Gegebenheiten des Hauses, die Bedürfnisse und das Budget des Kunden ermittelt sowie ein Vororttermin vereinbart (Gesprächsdauer ca. 20 Minuten).

b.) Beim Kunden Vorort, werden nochmals, durch die Geschäftsleitung, die Gegebenheiten geprüft, und die optimale Lösung gemeinsam mit den Kunden erarbeitet (Gesprächsdauer ca. 2 Stunden).

c.) Ein individuell auf den Kunden und seine Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot in Zahlen wird ausgearbeitet und eine individuelle Präsentation auf Grundlage dieses Zahlenangebots und der Bedarfsanalyse beim Kundengespräch erstellt. Diese Präsentation enthält die Erfahrung aus 35 Jahren kundenorientierten Handelns.

d.) Das ausgearbeitete Zahlenangebot sowie die individuelle Präsentation wird mit dem jeweiligen Kunden ausführlich besprochen. Dabei wird auf die voraussichtliche Einsparung durch seine neue Heizung ebenso eingegangen, wie auf unsere Firma. Unser Leitbild erklärt, die Entstehung seiner neuen Heizung (oder des Bades) in Bildern gezeigt, der neue Heizkessel und Brennstoff verständlich beschrieben, unsere Service-Leistungen dargestellt, die Mitarbeiter mit Ihren Qualifikationen vorgestellt, Presstexte die über unsere Firma geschrieben wurden, beigelegt und ganz wichtig für unsere Kunden Referenzanlagen aufgezeigt, bei denen sie sich telefonisch zur Qualität unserer Arbeit, zu den Einsparungen usw. befragen können. Diese Angebots-Präsentation dauert nochmals rund 1,00 Stunde.

Dass der Kunde bei der Präsentation des Angebots in unseren Räumen bewirtet wird (4 Sorten Kaffee, 5 Sorten Biotee, verschiedene Säfte, Mineralwasser, Biogebäck usw.), ist für uns selbstverständlich.

Melden sich Kunden mit kleinen Kinder zur Beratung an, ist durch uns für einen kostenlosen Babysitter und Spiel- und Malsachen gesorgt. So kann sich der Kunde auf die Präsentation konzentrieren.

Auch Hunde sind in unseren Räumen erlaubt. Für sie steht ein Napf mit frischem Wasser und das eine oder andere "Leckerlie" (nach Rücksprache mit dem Kunden) bereit.

Während der Präsentation kann der Kunde kostenlos sein Fahrzeug auf unserem Kundenparkplatz abstellen. Sein Elektor-Fahrzeug kann er dort auch kostenlos an unserer Sonnenstromtankstelle aufladen.

All das hilft dem Kunden sich in entspannter Atmosphäre wohl zu fühlen.

e.) Vor Beginn des Umbaus wird ein zusätzlicher Vororttermin vereinbart um dort nochmals evtl. anfallende Fragen sowie den Ablauf des Umbaus in der "Meisterbesprechung" mit dem Kunden zu klären. Ist alles geklärt, erfolgt der Einbau der Heizung oder des Bades.

f.) Nach Fertigstellung der neuen Heizung oder des Bades erhält der Kunde im Abstand von je 6 Monaten 2 Einweisungen durch einen unserer Meister. Dort werden Fragen geklärt und nochmals Optimierungen an der Einstellung der Heizung vorgenommen.

Komplett-Service aus einer Hand wird bei uns groß geschrieben. Der Kunde erhält alle Leistungen in bester Qualität aus einer Hand - und das mit Fixtermin- und Fixpreisgarantie. Alle unsere Mitarbeiter besitzen Zusatzqualifikationen und werden ständig technisch geschult. Nur so können wir dem Kunden garantieren, dass z.B. bei einer Heizungserneuerung, nur unser Team zu ihm kommt und er keine weiteren Handwerker während des Umbaus im Haus hat. Zusätzlich füllen wir sämtliche Formulare- und Förderanträge aus, damit der Kunde die höchste Förderung erhält.

Ab 2021 müssen alle Neubauten als Null-Energie-Häuser ausgeführt werden. Schon heute bieten wir diese technisch erprobten Möglichkeiten für unsere Kunden im Neubau aber vor allem im bestehenden Altbau an. Denn jedes Haus kann sogar zum Plus-Energie-Haus (es erzeugt selbst mehr Strom und Wärme, als die Familie im Haus verbraucht) werden. Dass das funktioniert, haben wir schon oft an den "alten" Häusern unserer Kunden bewiesen. Dabei haben wir diesen viel Geld für Energie eingespart und so nicht zuletzt die Umwelt geschont.

Wir sehen uns als Kassenwart des kleinen Mannes. Der wichtigste Raum im Haus der Zukunft ist der Technik- und Heizraum. Hier entscheidet sich die Bezahlbarkeit der Energiekosten. Wir stehen für sparsamste Heiztechnik für unsere Kunden - heute und in Zukunft mit Energiespargarantie.

Es ist uns ein Anliegen uns um die Bedürfnisse der alternden Gesellschaft zu kümmern. Die Generation 50+ hat besondere Bedürfnisse und Ansprüche. Diese ergründen wir bei unserer ausführlichen Bedarfsanalyse und Beratung gemeinsam mit dem Kunden. Seniorengerechter Umbau eines Hauses bedeutet nicht auf Ästhetik und Wohlfühlen zu verzichten. Es bedeutet für uns genaue Planung und innovative Ideen um Wohlfühlbäder mit Zukunft zu gestalten.

In unserem Besucher-WC ist ein Dusch-WC in Funktion eingebaut. Dort kann der Kunde entspannt ausprobieren, wie angenehm es ist, nach dem Toilettengang vollautomatisch im Intimbereich körperwarm geduscht und geföhnt zu werden. Also Körperhygiene zum Entspannen und Wohlfühlen.

Um als Experte an aktuelle Informationen zu kommen, stehen wir in ständigem Kontakt mit Politik, Wirtschaft, Forschung und Verbänden (Netzwerke seit 2006). Diese Informationen geben wir an unsere Mitmenschen in Form von redaktionellen Zeitungsberichten, Radio- und Fernsehbeiträgen und Vorträgen weiter. Zusätzlich findet einmal pro Jahr ein Zukunftsforum mit hochrangigen Persönlichkeiten aus der Politik bei uns im Haus statt.

Klarheit Geradlinigkeit und Ehrlichkeit sind die wichtigsten Begriffe, die unsere Arbeitsweise kennzeichnen. Dies gilt für Termine genauso wie für die Preisgestaltung. Der Kunde erhält verbindliche Termin- und Umbaupläne. Das ist vielen Kunden extrem wichtig. Viele unserer Kunden möchten beim Einbau der Heizung oder des Bades im Haus sein. Sie nehmen extra Urlaub dafür. Umso wichtiger ist es, den Termin und die abgesprochene Leistung einzuhalten. Der Fixpreis ermöglicht unseren Kunden die absolute Kostenkontrolle. Der Endpreis steht beim Vertragsabschluss fest - ohne wenn und aber.

Wir verkaufen einzigartige Heizanlagen, Bäder und Spitzenleistungen. Dabei beweisen wir mit jedem Auftrag, dass Qualität nicht teuer sein muss. Jede Heizung, jedes Bad ist ein Unikat. Handwerklich einwandfreie Arbeit wird zum Wohle des Kunden bei uns großgeschrieben. Trotz unserer wesentlich besseren Leistung und unseren Garantien, sind wir nicht teuer als unsere Mitbewerber. Wir wollen dem Kunden nutzen und uns nicht bereichern.

Unsere Leistungen enden nicht mit dem Verkauf - wir interessieren uns ehrlich für jeden Kunden und nehmen den After-Sales-Service bis hin zum Kundendienst, Garantieleistungen und eventuell anfallender Reklamationen hundertprozentig ernst.

Die Chefbetreuung ist unseren Kunden wichtig. Unsere Kunden haben einen persönlichen Ansprechpartner und das auch außerhalb der Geschäftszeiten.

Mit diesem kundenfreundlichen Gesamtkonzept wurden wir beim Wettbewerb Dienstleister 2012 des Landes Baden-Württemberg für unsere vorbildliche Kundenfreundlichkeit ausgezeichnet.

Wir haben einen sehr hohen Ausbildungsstand im Unternehmen. 40 % der Mitarbeiter sind Meister im SHK-Gewerk. Nur dadurch können wir Pionieranlagen umsetzen und unsere Kunden mit unserer täglichen Arbeit begeistern.

Wie wir Veränderungen herbeiführen wollen

Unser hochqualifiziertes Team das aus 2 Meistern, 2 Gesellen und einer technisch geschulten Bürokauffrau besteht, wird ab Sommer durch einen Azubi der als Anlagenmechaniker SHK beginnt erweitert. Auch schon für das Schuljahr 2015 / 2016 ist ein Ausbildungsvertrag für ein Azubi zum Anlagenmechaniker SHK bereits abgeschlossen. Denn wir möchten die Firma mit selbstausgebildeten und –geschulten Facharbeitern vergrößern. Deshalb ist es uns wichtig, jedes Jahr geeignete Bewerber zum Anlagenmechaniker SHK, u. a. durch unsere Bildungspartnerschaft mit mehreren Schulen, zu finden und auszubilden. Denn unseren hohen Anspruch an hochqualifizierten Facharbeitern können wir nur durch selbst ausgebildete Mitarbeiter decken.

Die Nachfolgeregelung, die sich bei uns bis in 10 - 15 Jahren stellt, ist auch schon bedacht. Sowohl unser zweiter Meister, als auch innerhalb der Familie, kann das Unternehmen weiter geführt werden. Um auch mehreren Mitarbeitern oder / und unseren Kindern die Möglichkeit zu geben, sich in unserem Unternehmen selbständig zu machen, haben wir 2011 eine Filiale in Ravensburg, direkt im historischen Altstadt kern, eröffnet. Denn in der Kreisstadt Ravensburg ist die Kaufkraft in der Region am höchsten und wir können hier die anspruchsvollen Anlagen umsetzen. Mit unserem Hauptsitz und unseren zusätzlichen Standort Ravensburg ist Expansion möglich geworden.

Durch unseren engen Kontakt zu unseren Kunden, der Wirtschaft, unseren Netzwerken usw. haben wir immer „die Nase im Wind der Zeit“. Durch die tägliche, direkte Absprache mit unseren Mitarbeitern und ständigen Gespräche in der Führungsebene fallen lange Entscheidungswege weg. So können wir auf konjunkturelle Veränderungen schnell und konsequent reagieren.

Daran wollen wir uns messen

- Jedes Jahr setzen wir uns zusammen, um neu Unternehmensziele zu formulieren und die Ziele von den Vorjahren zu überprüfen. Diese Zielvorgaben sind kurzfristig (1 Jahr), mittelfristig (5 Jahre) und langfristige (10 Jahre) bis hin zu Visionen angelegt. Durch diese Zielvereinbarung können wir den Ist-Zustand mit dem formulierten Soll-Zustand vergleichen und gegebenenfalls Korrekturen vornehmen.
- Durch die Teilnahme an landes- und bundesweiten Wettbewerben messen wir uns mit anderen, meist größeren Firmen. Dabei schneiden wir in der Spitzengruppe ab (Umweltpreis 2010 des Landes Baden-Württemberg, B.A.U.M-Umweltpreis Büro & Umwelt 2011 – bundesweit, Dienstleister Wettbewerb 2012 für vorbildliche Kundenfreundlichkeit, Marketingpreis des Deutschen SHK-Handwerks 2013 – dabei ging es um exquisite Handwerkliche Arbeit im Haus des Kunden, Kundenfreundlichkeit und Strategien). Durch diese Wettbewerbsteilnahme sehen wir wo wir stehen, was wir besser oder anders machen können. Dabei holen wir uns u.a. neue Ideen für die Weiterentwicklung unserer Firma.

Schwerpunktthema 2: Energie und Emissionen

Wo stehen wir?

Unsere Kunden werden bei einer Beratung immer auf die Wichtigkeit des Einsatzes von regenerativen Energien hingewiesen. Der Einsatz von regenerativen Energien schützt nicht nur die Umwelt, sondern auch den Geldbeutel des Kunden, denn rund 70 % der Nebenkosten in einem Einfamilienhaus entfallen auf die Heizkosten. Wenn wir diese durch den Einsatz modernster Heiztechnik und regenerativen Energien um 40 – 70 % drücken können, hat sich die Investition für eine neue Heizung schon in kurzer Zeit gerechnet und der Kunde hat ein „Sparschwein“ im Keller. Wir bauen nur Anlagen ein, bei denen regenerative Energien eingesetzt werden, ansonsten lehnen wir den Auftrag ab.

Wir montieren ausschließlich Heizanlagen und Bäder in einem Umkreis von 50 km. Dies ist in unserer ländlichen Gegend nicht üblich. Bei Kundenanfragen außerhalb dieses Gebietes verweisen wir an Mitbewerber. Aber auch hier ist uns die Ressourcenschonung sehr wichtig.

Anhand unseres Firmengebäudes zeigen wir, dass der Umbau auf ein Plus-Energie-Haus auch im Bestandsgebäude funktioniert. Mit Hilfe unserer Solarthermie- und Photovoltaikanlagen erzeugen wir mehr Wärme und Strom durch die Sonne, als unserer gesamtes Gebäude mit Lager, Werkstatt und Büro verbraucht.

2010 bauten wir auf unserm Firmengelände die 1. kostenlose Sonnenstromtankstelle in Oberschwaben und haben diese schon damals so groß konzipiert, damit sie in Zukunft die elektrische Energie die unsere Firmenfahrzeuge (mit Montagefahrzeuge)

verbrauchen werden, erzeugt. Im selben Jahr wurden wir beim Umweltpreis des Landes Baden-Württemberg ausgezeichnet.

2011 bekamen wir von der Umweltorganisation B.A.U.M die Auszeichnung zum umweltfreundlichsten Büro in Deutschland.

2011 wurde die Außenbeleuchtung am Firmengebäude auf LED-Technik umgestellt. Früher benötigten wir dafür 2500 W Lichtleistung heute nur noch 230 W – das entspricht eine Einsparung von 92 % Strom für die Außenbeleuchtung.

Seit 2011 haben wir einen Elektro-Roller für die kurzen Fahrten zu unseren Kunden im Fuhrpark. Im vergangenen Jahr (2013) legten wir uns ein Elektro-Auto (Nissan Leaf) als Fahrzeug zu Kundenterminen usw. zu.

Wie wir Veränderungen herbeiführen wollen

In diesem Jahr soll die gesamte Betriebsbeleuchtung (Lager, Werkstatt, Büro, Ausstellung usw.) auf LED-Technik umgestellt werden.

Auch unsere Mercedes Sprinter, die als Montagefahrzeuge unterwegs zu unseren Kunden sind, wollen wir gegen Hybrid-Plug-In-Modelle austauschen. Sobald diese Modelle verfügbar sind, werden wir unsere Sprinter-Flotte durch diese umweltfreundlichen Modelle ersetzen.

Daran wollen wir uns messen

- LED-Beleuchtung - Umsetzung in diesem Jahr – messbar anhand des Stromverbrauchs.
- Hybrid-Plug-In-Sprinter – Umsetzung wenn es so ein Modell zu einem wirtschaftlichen Preis gibt.
- Jährlich überprüfen wir alle unsere Energieverbräuche. Dadurch sind wir in der Lage Optimierungen vorzunehmen.
- Durch die geplante Teilnahme an weiteren Wettbewerben wie z. B. „Deutscher Nachhaltigkeitspreis und / oder „Großer Preis des Mittelstandes“ möchten wir sehen, wo wir stehen und welche neuen Ideen wir dadurch erhalten bzw. umsetzen.

3. Weitere Aktivitäten

Was wir außerdem erreichen wollen

- **Leitsatz 2:** Schon heute haben alle unsere Mitarbeiter unbefristete Arbeitsverträge. Im Regelfall werden sämtliche von uns ausgebildete Mitarbeiter nach Ihrer Ausbildung, in ein reguläres Arbeitsverhältnis übernommen. Wir handeln nach unserem Leitspruch: „Unsere Kunden sind Freunde und unsere Mitarbeiter gehören zur Familie.“ Das meinen wir Ernst und Handeln entsprechend.
Geplantes Ziel: Sämtliche Mitarbeiter sollen mehrmals pro Jahr zu Fortbildungen geschickt werden. Momentan ist es pro Mitarbeiter nur ca. 2 Fortbildung im Jahr.
- **Leitsatz 3:** Im Bereich Handwerk ist der Bereich Forschung und Entwicklung nicht so groß und wichtig wie in anderen Branchen. Trotzdem haben wir mit der Entwicklung unseres Solaranhängers (wir bringen den Strom für den Einbau der neuen Heizung oder des Bades im Haus des Kunden selbst mit) hier ein Forschungsobjekt geschaffen und uns dieses patentieren lassen. Pionieranlagen wie z B. 1989 die erste heizungsunterstützte Solaranlage im Bereich Oberschwaben, 2009 Deutschlands 1. Null-Emissions-Heizungsbau, 2012 das 1. CO² neutral beheizte Kino in Süddeutschland und 2013 Gewerbeheizzentrale (Auto-Lackiererei) zur Selbstversorgung mit Strom und Wärme, sind für uns immer eine Herausforderung mit denen wir zeigen können, was im Bereich regenerativer Energien und Energieeffizienz möglich ist. Für unsere herausragende Arbeit im Haus des Kunden wurden wir mit dem begehrten Branchenaward 2013 von der deutschsprachigen Fachpresse ausgezeichnet.
Geplante Ziele: Neue Innovationen im Bereich „Null-Emissions-Haus-Konzepte (im Bestandsgebäude) zu erstellen und unser Wissen weiter geben.
- **Leitsatz 4:** Unser gesamtes Unternehmensziel ist auf Nachhaltigkeit gegründet. Schon seit vielen Jahren sehen wir unsere Zukunft im Bereich regenerativer Energien und haben uns so dem Markt präsentiert. Durch unsere o.g. Pionieranlagen und dem Umweltpreis 2010 des Landes Baden-Württemberg zeigen wir deutlich, dass Nachhaltigkeit für uns nicht nur ein Wort ist, sondern es in unserer Firma gelebt wird. Dadurch finden uns die Kunden, die auf Nachhaltigkeit wert legen und die auch bereit sind für eine optimale Heizanlage mehr Geld (das sich aber über die Jahre wieder erwirtschaftet) auszugeben.
Geplante Ziele: Für uns gibt es nur eine Finanzentscheidung: Alle finanzielle Mittel zur Verbesserung der Betriebsabläufe und Qualität wieder in unseren Betrieb zu investieren.
- **Leitsatz 5:** Dieser Leitsatz ist bei uns Chefsache und somit 100 % positiv. Daher haben wir hierzu keine geplanten Ziele.

- Leitsatz 6 und 8: Die Berücksichtigung der ökologischen Aspekte ist uns beim Einkauf sehr wichtig. Denn nur so können wir die Null-Emissions-Kette vom Großhändler, über den Handwerker bis hin zum Kunden schließen. Zusätzlich setzten wir regionale Produkte ein. 70% unserer Materialien kaufen wir von 2 Komplett-Systemanbietern, der Fa. Geberit (ca. 20 km entfernt) und der Fa. Solvis (größte Null-Emissions-Fabrik Europas) in Braunschweig. Bei Produkten, die wir einkaufen und im Heizanlagen weiterverbauen, achten wir explizit auf Siegel wie der „Blaue Engel“ oder Anderes, dass uns zeigt, dass auch dieses Produkt in unsere Firmenphilosophie passt. Teile, die beim Austausch einer Heizung nicht ausgetauscht werden müssen, lassen wir bestehen oder bauen es an anderer Stelle wieder ein. So spart der Kunde Geld und wir können durch Ressourcenschonung die Umwelt entlasten.

Wichtig ist uns die optimale Entsorgung der Wertstoffe.

Wir haben in diesen Bereich bereits sehr viel getan und sehen momentan keine weiteren Möglichkeiten noch besser zu werden.

- Leitsatz 9: Regionale Ware zu kaufen ist uns wichtig. Aus diesem Grund, kaufen wir viel Material bei der Fa. Geberit in Pfullendorf.

Durch die Beratung unserer Kunden und den Einbau von Holzvergaserheizanlagen und Pelletkesseln unterstützen wir die Forst- und Landwirte ebenso wie die Pelletier Anlagen in unserer Region. Durch den von uns organisierten gemeinsamen Pelleteinkauf unserer Kunden, erhalten diese einen günstigeren Preis und wir können den Auftrag an einen hiesigen Pellethersteller vergeben.

Bei der Planung und Umsetzung des ersten Bioenergiedorfes im Landkreis Sigmaringen waren wir maßgeblich beteiligt. Ebenso am Nahwärmekonzept unserer Heimatgemeinde.

In der Initiative „Grüner Weg“ sind wir Gründungsmitglied und wollen gemeinsam mit unseren Mitstreitern den CO₂- Ausstoß im Schussental bis 2020 maßgeblich senken.

Unser Ziel ist es, noch mehr Unternehmen unser Wissen weiterzugeben und sie auf den „Grünen Weg“ zu bringen. Aus diesem Grund hält Andrea Gabriel u. a.

Vorträge zum Thema: „Umweltmanagement im Handwerk“ z. B. bei der Handwerkskammer Ulm.

- Leitsatz 10: Der Austausch mit den Anspruchsgruppen ist für uns extrem wichtig. Innerhalb der Geschäftsleitung werden mehrmals in der Woche Strategien besprochen und gemeinsam mit den Mitarbeitern anstehende Herausforderungen gelöst.

Unsere Kunden nehmen wir sehr ernst. Nach Fertigstellung einer neuen Heizanlage oder eines Bades bekommt der Kunde einen von uns speziell entwickelten Kundenfragebogen zugeschickt. Dort kann er uns bewerten und mögliche Verbesserungsvorschläge, die wir gerne umsetzen, aufschreiben. 90 % der Fragebogen kommen zurück. Die „Note“ für unsere erbrachte Leistung liegt im Schnitt bei 1,2 (sh. Website – Begeisterte Kunden). Für unsere vorbildliche Kundenfreundlichkeit wurden wir beim Dienstleister 2012 des Landes Baden-Württemberg bereits ausgezeichnet.

Bei unsere Lieferanten ist uns wichtig, mit der „Chefetage“ persönlich bekannt zu

sein und diese mindestens 1 x pro Jahr zu treffen um Auge in Auge Gespräche über Neuheiten, weitere Zusammenarbeit, neue Herausforderungen usw. zu besprechen. So können evtl. Probleme aber auch Preisverhandlungen direkt am Tisch besprochen werden. Zusätzlich hält Andrea Gabriel für unsere Lieferanten Vorträge um ihnen aus der Sicht des Handwerks zu berichten aber auch dessen Möglichkeiten z. B. im Bereich Kundenfindung und –bindung darzustellen, die diese dann wieder an andere Handwerksunternehmen weitergeben.

Sehr wichtig ist uns der direkte Kontakt zur Kreishandwerkerschaft und der Handwerkskammer. Auch hier werden Vorträge zu verschiedenen Themenbereichen angeboten. Mehrere Treffen finden auch hier jährlich statt. Hier werden z. B. über Schwierigkeiten bei dem Verkauf von SHK-Produkten diskutiert und Möglichkeiten gesucht. Aktuell ist immer die Frage: „Wie argumentiere ich als Fachhandwerker gegenüber dem Kunde, wenn dieser als Endverbraucher im Internet Markenartikel günstigeren Einkauf als das Fachhandwerk.“

Unser Ziel ist es weiter im dreistufigen Vertriebsweg zu arbeiten.

- Leitsatz 11: Nachhaltigkeit ist bei uns nicht nur ein Wort, sondern wird von uns und unseren Mitarbeitern Tag für Tag gelebt.

Die Mitarbeiter erfahren beim jährlichen Kundendienst wie viel Primärenergie der Kunde durch den Austausch seiner Heizung im jeweiligen Jahr eingespart hat. Jeder unserer Mitarbeiter der ein eigenes Haus hat, hat regenerative Energien über die Heizanlage im Haus eingebunden, natürlich zum Sonderpreis. So sehen die Mitarbeiter, dass es sich rechnet und erklären dies Kunden und Bekannten, die noch keine regenerativen Heizenergien eingesetzt haben.

Über unsere nachhaltigen Projekte wird sowohl in der regionalen Presse als auch in der Fachpresse berichtet. Wir sind durch diese Projekte und unsere Vorreiterrolle weit über die Grenzen unseres Wirkungsbereiches bekannt. So möchten wir Kollegen aber auch unsere Mitmenschen für Nachhaltigkeit begeistern. Über ständig aktualisierte Flyer berichten wir sowohl über unsere Aktivitäten als auch über begeisterte Kunden die über ihre Heizkosteneinsparung sprechen. Diese legen wir den Rechnungen bei. Zusätzlich haben wir auf unserer Website die Energieverbräuche, teilweise seit mehreren Jahren, von Kunden veröffentlicht. So zeigen wir den Interessenten, dass die versprochenen hohe Energieeinsparungen im bewohnten Haus unserer Kunden realistisch sind. Diese Werte bekommen wir direkt von unseren begeisterten Kunden, die mit der Veröffentlichung einverstanden sind und Stolz auf ihr „Sparschwein“ im Keller sind.

Durch unsere betriebseigene Diesel-Tankstelle können wir den Weg zur nächstgelegenen Tankstelle, die 7 km entfernt liegt, einsparen. Beim Austausch einer Heizanlage, an der mehrere unserer Monteure beteiligt sind, werden Fahrgemeinschaften gebildet. Zusätzlich ist in unserem Firmengebäude ein großes Lager mit allen gängigen Materialien eingerichtet. Dadurch können wir Fahrten zu unseren Lieferanten (30km entfernt) vermeiden. Sämtliche langjährige Mitarbeiter haben ein Training in ökologischem Fahren um auch hier Kraftstoff einzusparen. Die Fahrten zu geplanten Kundendienstterminen werden nach Orten zusammengefasst. So lässt sich Kraftstoff und Zeit sparen, das entlastet die Umwelt und den Geldbeutel des Kunden.

In den nächsten 1-2 Jahren wollen wir unsere Kundendienstmonteure mit Laptops ausstatten. So können sie dann noch effektiver und ressourcenschonender Arbeiten.

- Leitsatz 12: Unsere Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital. 80 % unserer Mitarbeiter sind schon mehr als 20 Jahre in unserem Betrieb beschäftigt und wurden bei uns ausgebildet. Für uns ist selbstverständlich, dass wir die Partner, Kinder und Eltern unserer Mitarbeiter persönlich kennen. Wir sind eine große „Familie“. Die tägliche Arbeit beginnt für unsere Mitarbeiter mit einer Mitarbeiterbesprechung. Dort wird auf die Probleme vom Vortrag eingegangen, aber auch Kundenlob weitergegeben, die Absprache für die kommende Baustelle getroffen und Neuigkeiten ausgetauscht. Mehrmals pro Jahr veranstalten wir ein Brainstorming. Aus dieser Ideensammlung werden neue Ziele und Visionen, auch im Umweltschutzbereich umgesetzt.
Unsere Mitarbeiter werden weit über Tarif bezahlt. Zusätzlich erhalten sie Vergünstigungen wie z. B. monatliche Tankgutscheine und kostenloses tanken an unserer Solartankstelle. Wir bezahlen jedem Mitarbeiterkind den Kindergartenplatz. Flexible Arbeitszeiten sind bei uns die Regel. Muss ein Kind z. B. kurzfristig aus dem Kindergarten oder von der Schule abgeholt werden, ist das kein Problem. Selbstverständlich stellen wir ihnen unsere Fahrzeuge auch außerhalb der Geschäftszeiten z. B. für einen Umzug zur Verfügung. Die Firmeneigenen Handys können auch außerhalb der Arbeitszeit zum Privattelefonieren verwendet werden. Seit Mai 2013 haben wir einen Rumänischen Mitarbeiter der auch einen unbefristeten Arbeitsvertrag hat. Ihm wurde bei der Wohnungssuche, dem Umgang mit den Behörden geholfen und einen Sprachkurs bezahlt. Er fühlt sich so wohl, dass er sagt: „Ich habe meinen Traumjob und meine Traumfirma gefunden.“ Das tägliche, persönliche Gespräch steht bei uns im Vordergrund. Der Chef ist ständiger Ansprechpartner für unsere Mitarbeiter.
Gemeinsam besuchen wir mit allen Mitarbeitern Schulungen, Fachausstellungen und -messen.
Auch unser Büro Team ist technisch geschult, um Fragen von Kunden aber auch von Mitarbeitern kompetent beantworten zu könne.
Geplante Aktivität: Jährliche Mitarbeitergespräche

4. Unser WIN!-Projekt

Dieses Projekt wollen wir unterstützen

Bildungspartnerschaft mit der Realschule Bad Saulgau und der Herzog-Phillip-Verbandsschule Altshausen.

Im Fach BORS (Berufsorientierung an der Realschule) bzw. BWU (Berufswahlunterricht an der Werkrealschule) erfährt der Schüler Wichtiges zu seinem anstehenden neuen Lebensabschnitt. Im Unterricht fällt den Lehrern oft auf, wie schwer es Schülern fällt, sich einen für sie passenden Beruf auszusuchen. Bei der Fülle von über 500 Lehrberufen ist dies mehr als verständlich. Zumal die Jugendlichen von vielen Berufen noch nie gehört und sie völlig falsche Vorstellungen von den Tätigkeiten im ausgesuchten Beruf haben. Hier kommen die Bildungspartner ins Spiel. Egal ob Vorträge, Praktika, Betriebsbesichtigungen oder simulierte Vorstellungsgespräche, sie nehmen sich Zeit und übernehmen soziale Verantwortung gegenüber diesen Berufseinsteigern. Denn den Schülern fällt es sehr schwer, in einen Betrieb zu gehen und sich dort selbst über ihren Wunschberuf zu informieren. Viel einfacher ist es für sie, auf das gewohnte, die weiterführende Schule zurückzugreifen. Aber nicht jeder ist zum Akademiker geboren.

Schon seit Jahren sind die Ausbildungszahlen rückläufig. Laut den aktuellen Zahlen der IHK gibt es 8000 offene Stellen für Facharbeiter und Akademiker in den Kreisen Bodensee, Ravensburg und Sigmaringen. Davon sind rund 1500 für Akademiker ausgeschrieben. Das bedeutet, dass rund 80 % Facharbeiter benötigt werden. Der Facharbeitermangel wird, so wie es sich im Moment abzeichnet, noch verschärft, denn die Studienquote ist in den letzten fünf Jahren von 35 % auf 55 % angestiegen. Wobei die Studienabbrecherquote bei rund 30 % liegt. Augenscheinlich ist, dass ein Ungleichgewicht zwischen dem tatsächlichen Personalbedarf den die Betriebe haben und dem Angebot des Arbeitnehmermarktes entsteht. Um dieser Entwicklung entgegenzuwirken, muss in Zukunft der Stellenwert des Facharbeiters, gleichgültig ob Handwerk, Handel oder Industrie, in den Augen der Gesellschaft, ein deutlich höherer werden. Geschieht dies nicht, laufen wir alle Gefahr, dass in Zukunft kein Handwerker mehr kommt, da er die Masse an Aufträgen nicht mehr bewältigen kann. Aus diesem Grund setzen wir uns für die Gewinnung von Jugendlichen in Handwerksberufen ein. Denn ohne Handwerker kann unsere Gesellschaft nicht leben. Am Beispiel der Haustechnik wird dies deutlich. Der Umgang mit modernster, regenerativer Heiztechnik und dem wichtigsten Lebensmittel - unserem Trinkwasser oder Gefahrenstoffen wie Gas und Heizöl, kann von einem Laien nicht mehr selbst beherrscht werden. Er ist zwar Anwender, aber bei Problemen auf fachmännischen Rat und dessen Hilfe angewiesen.

Wir als Bildungspartner sehen uns als „Türöffner“ in die Berufswelt. Die duale Ausbildung im Betrieb und der Berufsschule kommt vielen Jugendlichen entgegen. Hier können sie ihre praktischen Fähigkeiten in den Betrieben weiterentwickeln und beim Endkunden umsetzen. Gerade im Handwerk ist die Arbeit vielfältig und abwechslungsreich. Der direkte Kontakt mit dem Kunden ist ebenso alltäglich, wie das schnelle und individuelle meistern von Herausforderungen im Haus des Kunden.

Vielen ist nicht bekannt, dass nach einer Ausbildung zum Anlagenmechaniker Sanitär Heizung Klima und zusätzlicher Meisterqualifikation ein Fachhochschulstudium in diesem

Fachbereich, auch ohne Abitur, möglich ist. Zusätzlich steht diesen hochqualifizierten Fachhandwerkern der Weg in eine Selbständigkeit offen. Unsere Firma stellt als Leuchtturm dar, wie kundenfreundlich, innovativ, begeisternd und vor allem ehrlich das moderne Handwerk sein kann. Gerade für Jugendliche ist es wichtig, die Veränderung vom Image des Handwerks zu erleben. Denn nur so wird das Handwerk für diese Berufseinsteiger erstrebenswert.

Sehr wichtig ist es, dass die Eltern ihre Kinder bei diesem schwierigen Schritt in die Berufstätigkeit tatkräftig unterstützen und „an die Hand nehmen“ um ihnen die Berufswelt näher zu bringen. Den Jugendlichen muss klar gemacht werden, dass der Beruf den sie sich aussuchen, ihnen Spaß machen und Zufriedenheit schenken muss, dass diese Entscheidung die Lebensplanung maßgebend beeinflusst und es nicht nur auf den Verdienst ankommt.

Der Bedarf an Fachkräften ist hoch – und diese haben hohe Karriere Chancen. Das Handwerk bietet auch in schwierigen wirtschaftlichen Zeiten einen sicheren Arbeitsplatz mit guten Verdienstmöglichkeiten in der Region.

Art und Umfang der geplanten Unterstützung

- Vorträge im Unterricht über regenerative Energien und Energieeinsparpotentiale im Bestandsgebäude. Denn schon Jugendliche muss die Energiewende nahe gebracht werden. Ebenso müssen sie erfahren, dass Energiewende nicht nur Strom beinhaltet, sondern das größte Einsparpotential im Austausch der Heizung, Dämmung und neuen Fenstern liegt.
- Vorträge Unterschied Handwerk – Industrie. Ausbildung, Fortbildungsmöglichkeiten bis hin zum Meister, Fachwirt oder Studium.
- Praktika in unserem Betrieb
- Betriebsbesichtigungen
- Simulierte Vorstellungsgespräche mit Prüfung der Bewerbungsunterlagen, um den Jugendlichen Rückmeldung und Sicherheit für Vorstellungsgespräche in der Zukunft zu geben.
- Zeitaufwand: ca. 100 Std. pro Jahr.