



ZVSHK-POSITION

ANFORDERUNGSPROFIL EINES WERKSKUNDENDIENSTES

Die Mitgliederversammlung des ZVSHK definiert für die optimale Zusammenarbeit zwischen SHK-Betrieb und Werkskundendienst die nachstehenden Anforderungen

Bonn, 20./21. Oktober 2011



ANFORDERUNGSPROFIL EINES WERKSKUNDENDIENSTES

Im Rahmen der Marktpartnerschaft zwischen Handwerk und Hersteller ist aus Sicht der SHK-Berufsorganisation das nachfolgende Anforderungsprofil an einen Werkskundendienst zu stellen.

Der zentrale Leitsatz im Hinblick auf eine Anforderung des Werkskundendienstes durch den SHK-Handwerksbetrieb muss lauten: „So wenig wie möglich, so viel wie notwendig!“

Vorrangiges Ziel muss stets sein, dass der SHK-Betrieb seinen Kunden umfassend bedient und deshalb erster und alleiniger direkter Ansprechpartner für den Kunden ist. Der SHK-Betrieb nimmt damit auch seine Einzelhandelsfunktion im Rahmen des dreistufigen Vertriebsweges wahr.

Der Werkskundendienst springt ergänzend dann ein, wenn der SHK-Betrieb im konkreten Fall nicht über das erforderliche technische Know-how (Werkzeuge, Anwendungsmethoden) verfügt. Er dient jedoch nicht dazu, Leistungen eines SHK-Betriebes zu ersetzen.

Aufgaben des Werkskundendienstes:

Der Werkskundendienst arbeitet im Bedarfsfall beim Kunden stets im Dienste des SHK-Betriebes, um defekte Teile seines Herstellers zu ersetzen/reparieren oder komplexe Einstell- und Wartungsarbeiten durchzuführen.

Außerhalb der Gewährleistungsfrist sollte ein Werkskundendienst nach entsprechender Beauftragung durch den SHK-Betrieb verfügbar sein. Diese Serviceleistung des Herstellers kann jedoch durchaus kostenpflichtig für den SHK-Betrieb sein, sofern die Problemlösungsverantwortung beim SHK-Betrieb liegt.

Der Werkskundendienst hat kurze Reaktionszeiten zu gewährleisten, um damit das Image des SHK-Betriebes zu unterstützen.

Der Werkskundendienst sollte niemals Konkurrenz zum SHK-Betrieb darstellen und daher nicht auf eigene Rechnung verkaufen bzw. berechnen.



Wünschenswert ist ein möglichst neutrales Erscheinungsbild des Werkskundendienstmonteurs, um dadurch die fachliche Kompetenz des SHK-Betriebes nicht zu konterkarieren.

Es darf keinesfalls eine Abwerbung des Kunden durch den Werkskundendienst erfolgen – erster Ansprechpartner bleibt immer der SHK-Betrieb.

Nicht Aufgabe des Werkskundendienstes ist es, Wartungsverträge anzubieten.

Alle dem Werkskundendienst zugänglichen technischen Unterlagen sollten auch dem SHK-Betrieb zugänglich sein.

Aufgaben des Handwerksbetriebes:

Bereits während der Gewährleistungsfrist sollten notwendige Einsätze im Sinne der Kundenbindung durch den SHK-Betrieb selbst erfolgen. Die Verrechnung der Gewährleistungsarbeiten gegenüber dem Hersteller sollte auf einer vollkostendeckenden Basis erfolgen, da für den Handwerksbetrieb keine Entlastungen über das zu ersetzende Material zu erzielen sind.

Um die Kompetenz des SHK-Betriebes zu unterstreichen und zu erhöhen, sollte dieser gemeinsam mit dem Werkskundendienst beim Endkunden in Erscheinung treten. Hierdurch kann ein zusätzlicher Lerneffekt für die Monteure des SHK-Betriebes erzielt und ggf. Hilfe zur Selbsthilfe geleistet werden.

Eine Beauftragung des Werkskundendienstes kann nur durch den jeweiligen SHK-Betrieb und nicht durch den Kunden erfolgen.

Zentralverband Sanitär Heizung Klima
Bonn, 20./21. Oktober 2011