

Neue Heizung aus dem Internet

Auch im Heizungsmarkt ist der Online-Vertrieb inzwischen angekommen

Die fortschreitende Digitalisierung und Vernetzung durch das Internet verändert nicht nur die Heizungstechnik und ihre Nutzung durch die Verbraucher. Sie ermöglicht auch neue Geschäftsmodelle für den Vertrieb von Heizungsanlagen. Neue Akteure mit ausgeprägter Digitalisierungsstrategie sind in den Markt für die Heizungssanierung eingestiegen und verändern das Wettbewerbsumfeld. So können die Verbraucher heute die Anschaffung einer Heizung über das Internet nicht nur umfassend recherchieren, sondern auch sehr zügig beauftragen. *raffiniert* stellt einige der neuen Plattformen vor und hebt markante Unterschiede hervor.

Prinzipiell kann zwischen zwei Online-Vertriebskonzepten für den Heizungsaustausch unterschieden werden. Onlineportale wie Thermondo, Easyheizung und Kesselheld sind die Vorreiter des neuen Geschäftsmodells „Digitaler Heizungsbauer“. Information, Bedarfsermittlung via Heizungskonfigurator, Angebotserstellung inklusive Fördermittelservice, Auftragsbestätigung und Terminierung sowie Rechnungsstellung erfolgen zentral über die Portale. Eine Vor-Ort-Beratung findet in der Regel nicht statt. Dafür setzen einige Anbieter auf eine Fotobegehung per Smartphone. Über die zentrale telefonische Beratung werden

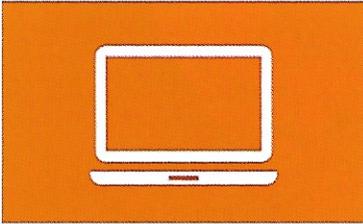
Kundenfragen und Details bei Bedarf bearbeitet. Die Umsetzung der meist zum Festpreis vereinbarten Heizungssanierung erledigen beim Portalbetreiber angestellte regional zugeordnete Handwerker. Demgegenüber stehen Plattformen wie Heizung-Online (Vaillant), buderus.de/heizungstausch, heizung.de (Viessmann) und Thermobox, die auch den schnellen und einfachen Heizungstausch zum Ziel haben, dabei allerdings auf die Vor-Ort-Beratung durch eigenständige Fachhandwerker setzen. Unter Beibehaltung des traditionellen Vertriebswegs erhalten Handwerksbetriebe als Partner vorqualifizierte Kundenanfragen zur zeitnahen Bearbeitung. Ange-

botserstellung und weitere Abwicklung liegen in der Verantwortung des Fachbetriebs.

Digitalisierung der Heizungssanierung

Vor sechs Jahren begannen Start-up-Unternehmen damit, im Internet nicht nur Heizungen, sondern auch Serviceleistungen wie die Beratung und Installation der Anlagen aus einer Hand anzubieten. Den Anfang machte Thermondo: Das Unternehmen mit Sitz in Berlin wurde 2012 gegründet und versteht sich selbst nicht als Internetunternehmen, sondern als „führender Heizungsinstallateur für Ein- und Zweifamilienhäuser“. Dazu habe

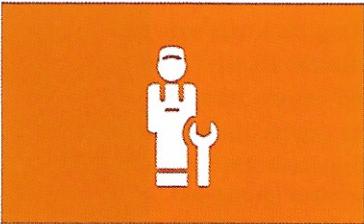
So einfach geht's
In 3 Schritten zu Ihrer neuen Heizung



1. Schritt: Systemvorschlag



2. Schritt: Vor-Ort-Check



3. Schritt: Installation

Quelle: HeizungOnline (Vaillant)

Onlineportale werben für den schnellen und einfachen Heizungstausch

man Handwerker und IT-Spezialisten zusammengebracht, „um den besten und einfachsten Heizungswechsel Deutschlands zu ermöglichen“, heißt es auf der Unternehmenswebseite. Thermondo ist Meisterbetrieb sowie Mitglied der SHK-Innung und verfügt bundesweit über 150 fest angestellte Handwerker. 2015 folgten EasyHeizung aus Köln und Kesselheld, Innungsmitglied und zertifizierter SHK-Fachbetrieb mit Sitz in Düsseldorf, mit ähnlichen Konzepten und eigenen Handwerkerbeziehungsweise Servicestandorten in Deutschland. Das Selbstverständnis der neuen Akteure verdeutlicht Kesselheld-Gründer Martin Teichmann im Interview mit dem Magazin startupvalley.news: „Unser Ziel ist es, den Heizungskauf mittels moderner Technologien zu vereinfachen und den Kunden dabei zu helfen eine passende Heizung inklusive Installation zu finden.“ Und weiter: „Wir wollen die passenden digitalen Lösungen bereitstellen, sodass es in fünf Jahren ganz normal ist, seine Heizung online zu kaufen. (...) Zusammen mit anderen Start-ups leisten wir hier im Bereich Handwerk wahre Pionierarbeit, die in den nächsten Jahren einiges bewegen wird.“

Herstellerportale kooperieren mit Handwerkspartnern

Zwischenzeitlich haben eine Reihe von Geräteherstellern sowie ein branchenübergreifender Verbund Online-Angebote aufgebaut, um internetaffinen Verbrauchern den Weg zur neuen Heizung zu erleichtern. Die Unternehmen übernehmen dabei aber im Unterschied zu Thermondo, Easyheizung und Kesselheld nicht die Rolle des Komplettanbieters, sondern kooperieren mit Heizungsfachbetrieben. Mit Heizung-Online startete Vaillant im März 2016 ein integriertes Online-Vertriebs- und -Servicekonzept, um für Fachbetriebe einen neuen Vertriebsweg zu etablieren und neue Kundenkreise zu erschließen. Nach einer Pilotphase, die von Kritik vor allem aus dem Handwerk begleitet war, modifizierte Vaillant die Prozesse der Plattform. Heute generiert Vaillant für die teilnehmenden Fachbetriebe über einen Heizungskonfigurator detaillierte Kundenanfragen. Der Fachhandwerker ist als Vertragspartner des Endkunden für alles Weitere (Angebot, Umsetzung, Rechnungslegung) verantwortlich. Über die Vaillant Projekt App können Anfragen aus HeizungOnline di-

rekt vom Fachpartner eingesehen und weiterbearbeitet werden. „Endkunden, die sich für eine Heizungsmodernisierung interessieren, informieren sich zunehmend online. So wie es früher normal war, einen Fachbetrieb in den Gelben Seiten zu suchen, wird heute das Internet konsultiert. Wer hier nicht präsent ist, ist sozusagen weg vom Fenster des online-affinen Kunden“, sagt Miriam Kimm, Leiterin Online Geschäft bei Vaillant Deutschland.

Qualifizierte Kundenanfragen für den Fachpartner

Auch andere Gerätehersteller wollen Kunden über neue Online-Kanäle mit interaktiven Tools wie einem Heizungskonfigurator gewinnen. Auf Basis von mehr

oder weniger umfangreichen Fragen zum Gebäude und zu der bestehenden sowie der gewünschten Heizung generieren beispielsweise Buderus (buderus.de/heizungstausch) und Viessmann (heizung.de) vorqualifizierte Kundenanfragen. Während Buderus eine Kundenanfrage an einen kooperierenden Fachbetrieb vor Ort weiterleitet, erhält der Interessent bei Viessmann eine Auswahl infrage kommender Fachpartner für die Vor-Ort-Fachberatung angezeigt. Eine direkte Handwerkersuche auf Basis der Postleitzahl und der Auswahl des Produktbereichs bietet etwa dein-heizungsbauer.de von Wolf Heiztechnik. Die Online-Plattform Thermobox wird von der Gemeinschaft für Energieeffizienz (GfE) mit Sitz in Düsseldorf betrieben. →



Wir möchten den Kunden einen kompetenten Partner vor Ort vermitteln, der auch später bei Fragen immer greifbar in der Nähe ist.

Miriam Kimm, Vaillant Deutschland



Miriam Kimm, Leiterin Online Geschäft bei Vaillant Deutschland

Übersicht Online-Vertriebsportale für die Heizungsmodernisierung

NAME DES ONLINEPORTALS/ ANBIETERS	ART DER KOOPERATION MIT HANDWERK	WELCHE PRODUKTE/LEISTUNGEN WERDEN ANGEBOTEN?	WELCHE HERSTEL- LERMARKEN SIND WÄHLBAR?
EASYHEIZUNG.DE Online seit 2015	<ul style="list-style-type: none"> Bundesweit über 100 Heizungsfachleute in 50 Montage- und Serviceteams (Meister), die meisten festangestellt Montageteams sind in ein Qualitäts- und Schulungsprogramm eingebunden (u. a. Herstellerschulung und Wasserhaushaltsgesetz) Kooperation mit einigen lokalen Handwerkern, um Ballungsgebiete besser abdecken zu können 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung, regional auch Wärmepumpe, Pelletheizung Neuinstallation, Modernisierung und Service Fördermittel: im Angebot automatisch berücksichtigt; Antragstellung kostet je nach Aufwand zw. 180 und 350 Euro Demontage, Entsorgung der Altheizung, 10 Jahre Garantie Contracting möglich 	<ul style="list-style-type: none"> Vaillant, Viessmann Buderus, Weishaupt, Oventrop, Danfoss, Wilo, weitere Anbieter auf Nachfrage
ENERGIEHELD.DE Online seit 2012	<ul style="list-style-type: none"> Partnernetzwerk: Zusammenarbeit mit aktuell circa 1.000 Fachbetrieben aus verschiedenen Gewerken. Interessierte Handwerker können sich online oder telefonisch anmelden. Qualifikation der Betriebe wird von Energieheld geprüft. Kooperationsvertrag monatlich kündbar Energieheld erhält bei Auftragsabschluss eine Provision von 6 bis 10 Prozent nach bezahlter Kundenrechnung 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung, Wärmepumpe, BHKW, Pellet-/Holzheizung, Brennstoffzelle, Elektro-/Infrarotheizung Neuinstallation, Modernisierung, Reparatur, Wartung, Beratung zu Haussanierung und Fördermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> herstellerunabhängig
KESSELHELD.DE Online seit 2015	<ul style="list-style-type: none"> Ausschließlich festangestellte Heizungsmonteur (Anlagenmechaniker und Meister), aktuell über 75 Handwerker werden intensiv extern (Hersteller) und intern auf technische Regeln, Baustellenorganisation, Heizgeräte, Arbeitssicherheit, Kundenorientierung und Prozesse geschult Bundesweit tätig, jedoch nicht flächendeckend (in fast allen Ballungsgebieten) Kesselheld ist Innungsmitglied und zertifizierter SHK-Fachbetrieb 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung, Wärmepumpe, BHKW, Pelletheizung, Solarthermie, Brennstoffzelle Neuinstallation und Modernisierung Wartungsservice Kostenlose Fördermittelberatung und Hilfe bei Antragstellung 	<ul style="list-style-type: none"> Wolf, Vaillant, Viessmann, Brötje, Buderus, Junkers, Ökofen; auf Wunsch auch andere Hersteller
THERMONDO.DE Online seit 2012	<ul style="list-style-type: none"> Bundesweit über 150 festangestellte Handwerker (120 Heizungsinstallateure, 20 Servicetechniker, 10 weitere Handwerker). Voraussetzung sind fachspezifische Ausbildungen, Qualifikationen und Installationserfahrung mit verschiedenen Heiztechniken/Heizungsmarken Bundesweite Montage und Service über eigene Installationsteams Thermondo ist Meisterbetrieb sowie Mitglied der SHK-Innung 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung und Solarthermie Angebot weiterer Technologien geplant Neuinstallation und Modernisierung 24-Stunden-Hotline, Heizungsleasing, Wartungspakete, Entsorgung der Altheizung, Öltankentsorgung Standardangebot beinhaltet kostenfreien Fördermittelservice: Beratung und Hilfe bei Antragstellung (KfW 430, 152 sowie BAFA für Solarthermie) 	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenarbeit mit Akotec, Bosch, Buderus, Junkers, Vaillant, Viessmann, Wolf Beratung erfolgt prinzipiell markenneutral. Markenpräferenzen werden berücksichtigt
BUDERUS.DE/ HEIZUNGSTAUSCH Online seit 2016	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenarbeit mit über 1.000 Fachhandwerkern (Buderus-Kunden), bundesweit Die Handwerker müssen in der Handwerkerrolle eingetragen sein und über einen Gewerbeschein verfügen. Regelmäßige Schulungen durch Buderus Handwerker sollten Interesse am Kundenkontakt über digitale Kanäle haben. Sie können sich kostenfrei bei Buderus anmelden 	<ul style="list-style-type: none"> Gasheizung, Ölheizung, Wärmepumpe, Solarthermie Neuinstallation und Modernisierung Der Fördermittelservice auf www.buderus.de 	<ul style="list-style-type: none"> Buderus/Bosch Thermo-technik
HEIZUNGONLINE VAILLANT.DE Online seit: 2016	<ul style="list-style-type: none"> Zertifizierte Vaillant-Partnerbetriebe (Meisterbetriebe), bundesweit, derzeit ca. 250. Die Betriebe müssen einen Mindestumsatz mit Vaillant sowie den Besuch der Vaillant Basis Produkt-Schulungen nachweisen. Zudem benötigen sie eine responsive, das heißt endgeräturnabhängige, Website Teilnahmegebühren für HeizungOnline 120 Euro monatlich. Keine weiteren Gebühren; Kündigungsfrist ein Monat Leistungspaket: Online-Werbung, Bereitstellung von Link-Material für die eigene Website, telefonische Vorqualifizierung durch Vaillant-Kundencenter, Nutzung der Vaillant Projekt App 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung, Regler (witterungsgeführt, internetbasiert), solare Warmwasserbereitung Modernisierung und Neuinstallation Entsorgung des alten Heizungssystems Auf Wunsch Fördergeld-Service und 5-Jahre-Garantieverlängerung Wartung durch Partnerbetrieb 	<ul style="list-style-type: none"> Vaillant
HEIZUNG.DE Viessmann Online seit 2016	<ul style="list-style-type: none"> Alle Handwerksbetriebe, die Viessmann-Produkte verkaufen und installieren möchten, können mit Viessmann zusammenarbeiten Bei Interesse nehmen sie Kontakt über die regionalen Viessmann-Niederlassungen auf Die Betriebe müssen nicht für alle auf heizung.de besprochenen Heizsysteme zertifiziert oder qualifiziert sein. Die Verteilung der Fachberatungsanfragen erfolgt nach Qualifikation und den Möglichkeiten des Fachbetriebes 	<ul style="list-style-type: none"> Gas-/Ölheizung, Wärmepumpe, BHKW, Pellet-/Holzheizung, Solarthermie, Brennstoffzelle, Elektroheizung Heizungsmodernisierung und Neuinstallation Informationen und Ratgeber zur Förderung auf heizung.de, Vermittlung individueller Fachpartner-Beratung 	<ul style="list-style-type: none"> Viessmann
DEIN-HEIZUNGS-BAUER.DE Wolf Online seit 2016	<ul style="list-style-type: none"> Zusammenarbeit mit lokalen Wolf-Fachpartnern, aktuell 4.200 Fachpartner können auf www.dein-heizungsbauer.de/heizungsbauer kostenfrei ihr Firmenprofil veröffentlichen und anschließend selbst pflegen. Jeder Handwerker, der Wolf-Produkte verkauft, kann teilnehmen 	<ul style="list-style-type: none"> Gasheizung, Ölheizung, Wärmepumpe, Solarthermie Heizungsmodernisierung und Neuinstallation Kundendienst und Wartung durch Fachpartner Auf Wunsch 5-Jahres-Garantie ohne Zusatzkosten Derzeit noch keine Fördermittelberatung durch Wolf 	<ul style="list-style-type: none"> Wolf

ANFRAGEN PRO MONAT (Umsetzungsdauer von Anfrage bis Installation)	VERFAHREN Wie kommt der Kunde zu einem Angebot? Wie erfolgt die weitere Umsetzung/Abwicklung?
▶ Dauer: in der Regel 4 bis 6 Wochen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Daten in Heizungskonfigurator eingeben. Fotobegehung, telefonische Abstimmung mit Berater von Easyheizung. Easyheizung sendet ein erstes Angebot per E-Mail oder Post. Bei Beauftragung erhält ein ortsnahes Montageteam die technischen Unterlagen und vereinbart einen Montagetermin ▶ Kalkulation sowie Vertrieb erfolgen zentral durch Easyheizung. Dabei werden regionale, saisonale und kapazitive Preisunterschiede berücksichtigt ▶ Überwiegend Festpreisangebote, bei Sonderwünschen auch individuelle Angebote
▶ Anfragen zu Heizungen: ca. 2.500 ▶ Dauer: im Schnitt 4 bis 8 Wochen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Daten in Konfigurator eingeben. Kundenberater prüfen Anfragen telefonisch mit dem Interessenten und beraten zu möglichen Maßnahmen. Weiterleitung der konkretisierten Anfrage an Fachbetriebe vor Ort. Verbraucher erhalten bis zu 3 Angebote inkl. Fördermittel ▶ Nach Angebotsauswahl kostenloser Vor-Ort-Termin durch Handwerker und bei Bedarf zusätzlich durch einen Kundenberater von Energieheld ▶ Umsetzung durch Fachbetrieb. Fachpartner sind als eigenständige Anbieter zuständig für Angebots- und Rechnungsstellung ▶ Je nach Fachbetrieb individuelles Angebot oder Festpreis. Energieheld wird über Umfang und Höhe des Angebots informiert
▶ Anfragen: mehr als 5.000 ▶ Dauer: im Schnitt 2 Monate	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Heizungsdaten eingeben, digitale Fotobegehung, Angebotserstellung, Beratung durch Kesselheld, Installation durch Kesselheld-Team ▶ Angebotserstellung und Rechnungsstellung erfolgen durch Kesselheld. Bei ausreichender Datengrundlage durch Fotobegehung und Kundenangaben werden Festpreisangebote, bei komplexen Bauvorhaben individuelle Kostenvorschläge erstellt
▶ Anfragen: 4.000–6.000 ▶ Dauer: im Schnitt ca. 2 Monate (möglich wären 48 Stunden)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dateneingabe über Heizungsplaner; Thermondo-Berater vereinbart mit Interessenten Termin für einen Beratungstermin (wahlweise telefonisch oder vor Ort). Bei telefonischer Beratung mit Fotobegehung. Die telefonische Beratung oder die Vor-Ort-Beratung beinhaltet die Angebotserstellung ▶ Nach Auftragsvergabe: Terminvereinbarung, Baustellenvorbereitung inkl. Koordination Schornsteinfeger und Netzbetreiber, Installation durch Thermondo-Meisterteam inkl. Entsorgung Altheizung ▶ Ausschließlich Festpreisangebote
▶ k.A.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Interessent gibt Daten in Konfigurator ein. Buderus leitet Anfrage an den nächstgelegenen teilnehmenden Fachbetrieb weiter. Der Fachbetrieb bestätigt innerhalb einer vorgegebenen Zeitspanne, dass er die Anfrage aufnimmt. Tut er das nicht, leitet Buderus die Angebotsanfrage an einen anderen qualifizierten Fachbetrieb weiter ▶ Fachhandwerker vereinbart einen Vor-Ort-Termin, erstellt ein individuelles Angebot und informiert Buderus innerhalb einer festgelegten Reaktionszeit über die Angebotsabgabe, nicht aber über den Inhalt ▶ Die Fachhandwerker sind als eigenständige Anbieter zuständig für Angebots- und Rechnungsstellung
▶ Ca. 35.000–45.000 Website-Besucher monatlich ▶ Reaktionszeit von der Kundenanfrage bis zur Installation beträgt bei HeizungOnline 3-6 Wochen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Interessent gibt Daten zur Wohnsituation und Heizung in den Konfigurator ein. Nach Eingabe der Kontaktdaten wird eine Liste regionaler Vaillant-Fachhandwerker angezeigt. Der Interessent wählt einen Handwerker aus und erhält unverzüglich seinen individuellen Systemvorschlag mit Preisindikation inkl. Montagekosten per E-Mail. Basis hierfür sind die individuell vom Partnerbetrieb im gesicherten Preismanagement des Vaillant FachpartnerNET hinterlegten Werte ▶ Der Fachhandwerker übernimmt den Vor-Ort-Check und passt bei Bedarf das Angebot in der Vaillant Projekt App an. Der Endkunde kann das Angebot direkt auf dem Tablet bestätigen und kostenpflichtig bestellen. Alternativ erhält er per E-Mail einen Link zur Beauftragung. Installation und Rechnungslegung erfolgen durch den Fachhandwerker
▶ Dauer: 1 bis 6 Monate (je nach Zeitplanung des Nutzers)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Über Angabe von Wohnort bzw. PLZ sowie dem gewünschten Fachgebiet kann der Nutzer eine Fachberatung auf heizung.de anfordern oder nach einem passenden Handwerksbetrieb in der Nähe suchen. Der Nutzer erhält eine Liste mit Fachbetrieben in seiner Nähe, deren Portfolios zu seiner Anfrage passen. Der Betrieb kann direkt kontaktiert oder online eine Fachberatung über Viessmann angefordert werden ▶ Fachpartner sind als eigenständige Anbieter für Angebots- und Rechnungslegung zuständig
▶ k.A.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Über PLZ-Eingabe Suche nach regionalen Wolf-Fachpartnern, anschließend Filtern nach Heizungsart. Nach Auswahl über Kontaktbutton direkter Kontakt mit Fachpartner ▶ Fachpartner sind als eigenständige Anbieter für Angebots- und Rechnungslegung zuständig

Hinweis: Die Übersicht deckt nicht das komplette Spektrum der Online-Vertriebsangebote für die Heizungssanierung ab. Sämtliche Angaben stammen von den jeweiligen Unternehmen/Betreibern der Online-Vertriebsangebote. iWO übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen und Angaben.

GfE-Gesellschafter sind die Stadtwerke Düsseldorf, der SHK-Großhändler GC-Gruppe und der Handwerker-Verein „Innovative Haustechnik Düsseldorf“. Thermo-box arbeitet ebenfalls mit eigenständigen Fachbetrieben zusammen. Auch hier erhält der Verbraucher nach wenigen Eingaben in einen Konfigurator Vorschläge für die neue Heizung.

BDH: Intensive Beratung bleibt unverzichtbar

Aus Sicht des Bundesverbands der Deutschen Heizungsindustrie (BDH) ist der Online-Vertrieb von Heizungen nicht so trivial wie der von Kleidung oder Schokolade. Schließlich erfordere der Vertrieb von komplexen Produkten wie Heizungssystemen intensive Beratung. Deshalb gehe ein reiner Vertrieb über das Internet ohne intensive Beratung, Nachbereitung und Wartung an der Realität vorbei und werde den Kundenanforderungen nicht gerecht. „Das Internet hebt nicht unbedingt die klassischen Vertriebswege aus, unterstützt aber alle Vertriebsstufen bis hin zum Käufer neuer Heiztechnik“, so der BDH.

Quelle: Buderus



Drei Fragen an
Hans-Arno Kloep, Querschiesser Unternehmensberatung

► **Wird der Online-Vertrieb das Heizungsgeschäft verändern?**

Die Online-Vertriebsformen für Heizungsanlagen sind nicht aufhaltbar. Der Verkauf von Heizungen findet da statt, wo der Kunde sucht. Und wenn dieser im Internet sucht, ist es halt so. Aus Kundensicht führt diese Entwicklung langfristig zu besserer Leistung bei sinkenden Preisen. Schon heute sucht der Endkunde in vielfältigen Kanälen. Die Nachfrage scheint stetig mehr zu vagabundieren. Ich erwarte, dass in 10 bis 15 Jahren jeder zweite Kesselauftrag über digitale Kontaktstellen in die Branche kommt. Ob das für das Handwerk eine nachteilige Wirkung haben wird, hängt vom ihm selbst ab.

► **Kann der Heizungsbauer darauf setzen, dass seine Fachberatung vor Ort unverzichtbar ist?**

Wäre ich Fachhandwerker, würde ich mich darauf nicht verlassen. Für die Zukunft ist denkbar, dass Netzwerke entstehen, bei denen sich unterschiedliche Spezialisten unter einer Marke zusammenschließen, die für die fünf Bausteine Beratung, Ware, Service, Montage und das Zusammenführen dieser Komponenten Bestleistung zusagt. Dazu prüft man, ob die traditionelle

Prozesskette im Heizungsverkauf – also vom Erstkontakt bis zum Management der Wartung – durch Umbau optimiert werden kann. Der SHK-Handwerker der Zukunft muss sich spezialisieren und für einzelne Prozessschritte die Exzellenz haben. Aus strategischer Sicht sollte er sich auf seine Fähigkeiten zum Erstkontakt konzentrieren. Wer den Kundenkontakt hat, hat den zentralen Schlüssel und könnte seinerseits Partner in sein Angebotsnetz ziehen.

► **Kann der zusätzliche Vertriebskanal Internet den Heizgeräteabsatz stärken?**

Die Entwicklung wird meiner Meinung nach auch den Verkauf von Heizungsanlagen fördern. Für den Endkunden wird das Eintauchen in die Thematik Heizungskauf deutlich einfacher. Die Kaufentscheidungen werden schneller und zahlreicher fallen. Ich erwarte ein Anwachsen der Nachfrage. Gleichzeitig sind die Montagekapazitäten im Handwerk knapp, sodass in den nächsten Jahren dort stark an der Effizienzschraube gedreht werden muss. Handwerker, die sich auf diese neue Leistungsqualität einlassen, werden rasante Profitanstiege erleben, obwohl der Preisdruck optisch zunimmt.