

Vom Charakter zum Rohrleitungssystem

Gibt es den typischen Presser, Lötter, Stecker, Schieber, Schweißer oder Kleber unter den SHK-Handwerkern? Und nach welchen Kriterien entscheidet sich der SHK-Handwerker bei der Wahl eines Rohrleitungssystems für einen Werkstoff oder ein Produkt? Und wie denken und handeln die Fachplaner?

Viele Hersteller dürften schon beträchtliche Summen für die Beantwortung der Frage ausgegeben haben, mit welchen Argumenten sie ihre Zielgruppe am Besten bei der Wahl eines Rohrleitungssystems trifft. Punktgenau ist bisher noch kein Treffer ausgefallen, behauptet Hans-Arno Kloep von der Querschier-Unternehmensberatung, Xanten.

Dies sei, so Kloep, nicht möglich gewesen, weil bisher keine Studie auch nur annähernd exaktes Datenmaterial geliefert habe, geschweige denn das „charakterbasierte Nachfrageverhalten“ im Handwerk beurteilt wurde. Dies sei aber ein wichtiger Schlüssel zum Erfolg eines Rohrleitungssystems und seiner Verbindungstechnik. Die Charakterisierung mit Entscheidungsgründen und -prozessen ist aber nur eine von vielen aufschlussreichen Erkenntnissen der neuen Querschier-Studie „Wie entscheidet sich der Handwerker für ein Installationssystem?“

Die knapp 100 Seiten der Studie haben es in sich. Mehr als 1000 Handwerksbetriebe wurden von Querschier im Frühjahr dazu interviewt. Die Ergebnisse werden von Querschier als repräsentativ eingeschätzt, spiegeln doch die befragten Unternehmen ungefähr die Dichte der Betriebe im Bundesgebiet und deren Verteilung an Umsatzgrößen den Bundesdurchschnitt wider.

Kupfer ist nicht mehr alles

Die erste Überraschung gibt es schon im 1. Kapitel, beim Thema „mit welchen Rohrwerkstoffen die Handwerker regelmäßig arbeiten.“ Zwar machen 86% traditionell noch in Kupfer, aber für 14% ist dieser Werkstoff kein Thema mehr. Schwarzer Stahl und Edelstahl liegen bei jeweils 50%, Verbundrohr ist mit 43% weiter auf dem Vormarsch. Bei den Kunststoffen überrascht der hohe Wert von PVC mit 26%, der mit dem Bau von Schwimmbädern (chlorhaltiges Wasser) zusammenhängen dürfte.

Keine Überraschungen gibt es im 2. Kapitel. Das Kapitel „Verbreitung der Fittingwerkstoffe“ zeigt, was regelmäßig verarbeitet wird. Kupfer steht immer noch ganz vorn mit 82%, es folgen Rotguss (54%) und Edelstahl (43%). Offensichtlich werden Fittings aus Rotguss primär mit Rohr aus Edelstahl und Kupfer kombiniert.

Weniger verbreitet sind die für die jüngeren Verbindungstechniken auch erst später am Markt aufgekommenen Kunststoff-Fittings. PVC-Fittings kommen immerhin noch auf 22%, PPSU liegt bei 6%. Doch neben dem nackten Zahlenmaterial liefert Kloep gleich noch mit, welche Eigenschaften ein Handwerksbetrieb hat, wenn er einen bestimmten Rohr- oder Fittingwerkstoff bevorzugt.

So sind Verarbeiter von Verbundrohr fortbildungsorientiert, Verwender von Edelstahl dagegen zeichnen sich durch eine besondere vertriebliche Orientierung aus. Polybuten wird von kleineren Handwerksbetrieben bevorzugt. Verarbeiter von VPE sind technikorientiert und fortbildungsaktiv. Handwerker, die regelmäßig Fittings aus PVC verarbeiten, sind eher kleinere Unternehmen mit dem Schwerpunkt Klempnerei.

Pressen ist der neue Standard

Im Kapitel „Verbreitung der Verbindungsverfahren, die regelmäßig im Handwerk angewandt werden“, ergibt sich folgende Reihenfolge: Pressen (78%), Löten (70%), Schweißen (44%), Schrauben (24%), Kleben (21%) und Stecken und Schieben mit jeweils 12%. Bei der Frage der angetroffenen Werkstoff-Kombinationen beschreibt die Studie, wie sich die Nachfrageprofile in der Performanz der Betriebe niederschlagen. Oder anders ausgedrückt: „Sag mir, wie du installierst, und ich sage dir, wie du am Markt auftrittst.“

Im Kapitel charakterbasiertes Nachfrageverhalten im Handwerk klassifiziert Querschier die Handwerker in sechs Grund-

Über die Studie

Die geballte Information der Querschier-Studie hat ihren Preis. 1450 Euro netto kostet das Werk. Aber Hans-Arno Kloep liefert den Herstellern gleich eine Gebrauchsanweisung mit. Möchte zum Beispiel ein Hersteller eines Steckfittingsystems (mit Verbundrohr) wissen, wie seine Erfolgchancen sind, da zieht er die betreffenden Seiten aus dem Abschnitt „Verbreitung der Rohrwerkstoffe“ anschließend den Abschnitt „Verbreitung der Fittingwerkstoffe“, anschließend ... Es darf mit Interesse verfolgt werden, ob sich das Werbe- und Kaufverhalten oder die Betreuung durch den Außendienst in der nächsten Zeit deutlich ändert.

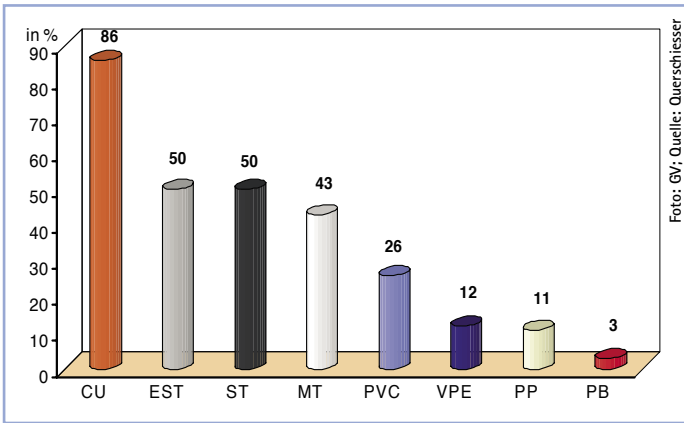
Querschier
46509 Xanten
Telefon (0 28 01) 98 69 25
Telefax (0 28 01) 98 69 27
www.querschier.de

typen. Und liefert deren unterschiedliche Prioritäten in ihrer Erwartungshaltung an Produkte und Lieferanten gleich mit. Wenn sich also ein Hersteller bisher wunderte, dass er mit seinem Kunststoffsystem bei einem „Bewahrer“ nicht landen konnte, öffnet ihm jetzt die Querschier-Studie die Augen über das Warum. Ein anderes Beispiel: „Performer“ sind keine Preiskäufer, sondern sie bevorzugen Lieferanten, mit deren Produkten man Aufträge „an Land ziehen kann.“

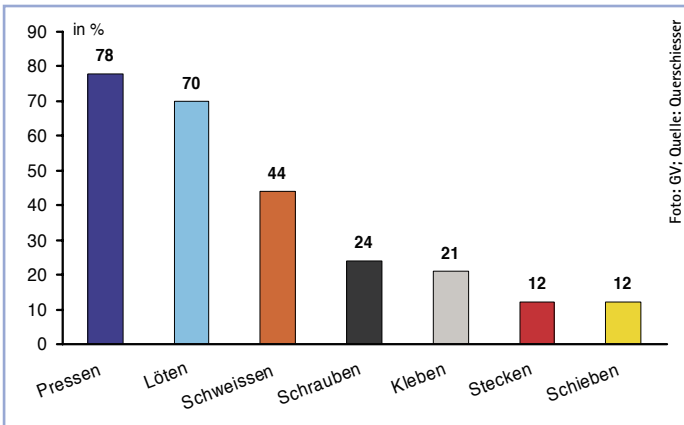
Prioritätenliste der Handwerker

Die eine oder andere Überraschung birgt auch das Kapitel Erfolgsfaktoren der Systemanbieter. Es verwundert nicht, dass im Durchschnitt aller Handwerker und deren Bewertung von Installationssystemen das Reklamationsverhalten an erster Stelle steht. Dass die einfache und fehlerfreie Verarbeitung folgt, danach die Einkaufspreise wichtig sind und das Vertrauen in die Dichtigkeit der Verbindung und die Schnelligkeit in der Verarbeitung ganz oben stehen, ist auch nicht weiter wunderlich.

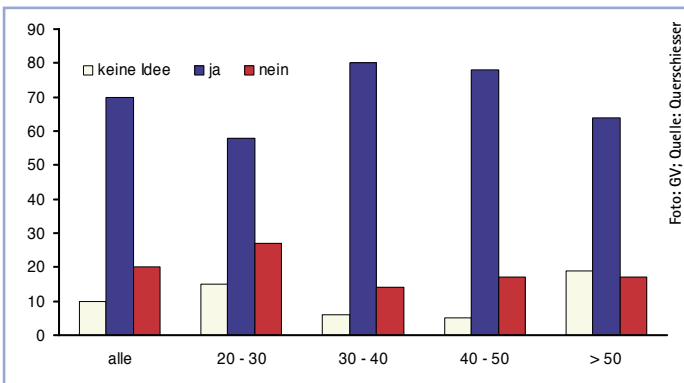
Doch dass die Hygiene der Werkstoffe/Wasserqualität erst an 11. Stelle kommt, ist überraschend. Immerhin ist es die



Allgemeine Übersicht über die Verbreitung der Rohrwerkstoffe. Die Handwerker wurden gebeten, die Rohrwerkstoffe zu benennen, mit denen sie regelmäßig arbeiten. Verblüffend: Kupfer, der traditionelle Werkstoff des deutschen SHK-Handwerks, wird nicht mehr von allen Unternehmen eingesetzt



Allgemeine Übersicht über die Verbreitung der Verbindungsverfahren. Die Grafik zeigt, in welchem Maße die Verbindungsmethoden regelmäßig im SHK-Handwerk angewandt werden



Wie wichtig sind unverpresst undichte „Piezel“-Fittings? Circa 70% der Handwerker nehmen unverpresst undichte Fittings als zusätzliche Sicherheit wahr. Nur ca. 20% sehen keine zusätzliche Sicherheit, 10% sind noch unentschieden in der Bewertung

Hauptaufgabe von Trinkwasserleitungen, dem Wasser eine optimale Umgebung beim Transport zu den Zapfstellen zu geben. Hier bietet sich den Handwerkern noch viel Potenzial, um sich beim Kunden als Hygieneexperte zu profilieren. Dass die Ausgaben der Hersteller für Endverbraucher-Werbung oft vergebene Liebesmüh sind, zeigt sich in der Rangliste mit „Wunsch des Kunden“ auf Platz 16.

Etwas anders sehen die Prioritäten bei der Typenbildung nach Materialvorlieben aus. Bei den klassischen Kupferverarbeitern steht das Vertrauen in die Dichtheit an erster Stelle. Handwerker, die Kupfer mit Verbundrohr kombinieren, sind sehr sicherheitsbedürftig, aber nicht um jeden Preis und legen deshalb gesteigerten Wert auf das Reklamationsverhalten. Wer als Handwerker Verbundrohr mit Kunststoffrohr kombiniert, ist ein reiner Preiskäufer.

Das Material darf nichts kosten, trotzdem muss die Verarbeitung fehlerarm und schnell sein.

Handwerker sind Schmerzvermeider

Im Kapitel Typenbildung nach Verbindungsverfahren beschreibt die Studie, wie sich die Wichtigkeit der Lieferanteneigenschaften differenziert. So ist laut Kloep der „Presser“ ein sicherheitsbedürftiger Hedonist, der es sich etwas kosten lässt, keinen Stress zu bekommen. Der Stecker hat noch ein bisschen Angst, sonst würde er nicht auf das Reklamationsverhalten seines Lieferanten so gesteigerten Wert legen. Ansonsten ist er ein knallharter Preiskäufer.

Apropos Stecken: Das war auch eine von drei Trendfragen der Studie. Querschieser wollte mehr zu „Piezel-Fittings, Steckfittings und Pressfittings“ aus Kunststoff

wissen. 70% der Handwerker sehen in den unverpresst undichten Fittings eine zusätzliche Sicherheit. Zu den Steckfittings fragte Kloep, ob sich diese Technik aufgrund ihrer Schnelligkeit durchsetzen werde.

Die Antworten spaltet die Handwerkerschaft in zwei Lager. 45% wollen zwar dem Steckfitting eine Chance geben, genauso viel aber auch keine. Der Rest ist unentschieden. Gerade die 20- bis 30-Jährigen lehnen diese Technik mehrheitlich ab. „Wie gut oder wie schlecht die Zukunftschancen für Pressfittings aus Kunststoff sind“ war die dritte Frage. Immerhin sind fast 50% der Presser bereit, irgendwann zu wechseln. Doch es gilt: Je älter, umso geringer ist diese Bereitschaft.

Wie entscheidet der TGA-Planer?

Ein Exkurs zu den TGA-Planern zeigt, dass diese bei der Auswahl und beim Ausschreiben vielfach genauso denken und handeln wie die Handwerker. Höchste Priorität beim TGA-Planer hat das Vertrauen in die Dichtheit der Verbindung. Sie bevorzugen „Piezel-Fittings“ und stehen Steckfittings und Pressfittings aus Kunststoff noch skeptisch gegenüber. Die einfache und fehlerarme Verarbeitung rangiert beim Planer an zweiter Stelle auf der Rangliste der Wichtigkeitsattribute.

Bemerkenswert ist aber, dass mit Platz 3 das Thema Hygiene/Wasserqualität beim TGA-Planer eine wesentlich höhere Priorität hat als beim SHK-Handwerker. Es zeigt sich jedoch, dass insbesondere junge Planer die Hygiene als nicht so relevant für die Auswahl eines Installationssystems betrachten. In der Ingenieurausbildung kommt das Thema offensichtlich noch zu kurz. Je älter der Planer, umso mehr achtet er auf das Thema Hygiene/Wasserqualität.

Schnelligkeit rangiert auf Platz 4. Dem TGA-Planer ist ein zügiger Bauablauf besonders wichtig. Auffallend: Je jünger der Planer ist, desto bedeutsamer wird für ihn die Schnelligkeit in der Verarbeitung. Auch der Preis ist bei der hohen Planungsverantwortung und gesamtschuldnerischen Haftung nicht alles. Er kommt in der Rangliste erst nach dem Reklamationsverhalten und der Betreuung durch den Hersteller. Die technisch perfekte Software vom Systemanbieter ist dabei allerdings kein Köder. Sie rangiert (mit 8%) auf Platz 14. Abgeschlagen liegt das Markenimage auf Platz 19. Der Erfolg beim TGA-Planer steht und fällt also mit der kompetenten und zielgruppengerechte Betreuung durch den Außendienstmitarbeiter.

JV, Quelle: Querschieser ←