

Swissbau 2020

Exklusive Virtual Reality Experience

Besuchen Sie vom 14. bis 18. Januar 2020 die suissetec Lounge an der Swissbau! Dabei können Sie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz live anhand einer exklusiven Virtual Reality Experience erleben und sich in gefährlichen Arbeitssituationen beweisen. Ihre persönliche Einladung erhalten Sie Anfang Januar.



oto: stock adobe com





Save the date

Fachtagung Heizung Lüftung Klima

Am 2. April 2020 treffen sich Fachleute und Brancheninteressierte an der Fachtagung Heizung Lüftung Klima, welche dieses Mal in einem speziellen Umfeld stattfindet: Im DAS ZELT auf dem Kasernenareal in Zürich. Merken Sie sich das Datum bereits heute vor und freuen Sie sich auf das Get-together! Die offizielle Einladung folgt demnächst.



oto: Solar Agentur Schw

suissetec Mitgliedsbetrieb beteiligt

Solarpreis 2019 für Weinlager

Der zum Château d'Auvernier, Milvignes NE, gehörende «Hangar viticole» (Weinunterstand) wurde mit dem Schweizer Solarpreis 2019 ausgezeichnet. Die Dachsanierung mit integrierten PV-Solarpanels war in der Kategorie Energieanlagen erfolgreich. suissetec Mitglied Gottburg SA, Boudry NE, zeichnete für Spenglerarbeiten, die Bedachung und die Installation der Photovoltaikanlage verantwortlich. Die 24-kWstarken, terrakottafarbenen PV-Elemente wurden ganzflächig und laut Jury vorbildlich in das Süddach integriert. suissetec gratuliert!

solaragentur.ch/node/956



Herausgeber: Schweizerisch-Liechtensteinischer

Gebäudetechnikverband (suissetec)

Redaktion: Christian Brogli (broc), Helena Montag (monh), Marcel Baud (baud)

Kontakt: suissetec, Auf der Mauer 11, Postfach, 8021 Zürich

Telefon +41 43 244 73 00, Fax +41 43 244 73 79 kommunikation@suissetec.ch, suissetec.ch

Konzept/Realisation: Linkgroup AG, Zürich, linkgroup.ch

Druck: Printgraphic AG, Bern, printgraphic.ch

Druckauflage: Deutsch: 3800 Ex., Französisch: 1000 Ex.

Schreibweise: Der Lesbarkeit zuliebe wird auf männlich-weibliche Doppelformen

verzichtet; die weibliche Form ist jeweils mitgemeint.

Drucktechnische Wiedergabe oder Vervielfältigung von Text- und Bilddokumenten (auch auszugsweise) nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Herausgebers. Titelbild/Frontseite: Béatrice Devènes, Moderatorin Christa Rigozzi begrüsst

im Kursaal Bern zum Sanitärtag 2019.





Gast-Editorial

Wenn Kunden «nur» zufrieden sind, dann sind sie nicht zufrieden genug. Denn ein Teil des Erfolgs hängt in Firmen direkt davon ab, wie gut es gelingt, bestehende Kunden weiterzuentwickeln, um zusätzliche Produkte und Leistungen zu verkaufen. Die Bereitschaft dafür lässt sich gezielt erhöhen, indem Kunden besonders gute Kundenbeziehungen erleben. Dazu gehört, Kundenerwartungen nicht «nur» zu erfüllen, sondern gezielt zu übertreffen.

Bei Neukunden sieht es ähnlich aus. Diese werden zu oft über Rabatte gelockt. Vielmehr sollten potenzielle Neukunden eine verblüffend gute Servicequalität erleben. So gelingt es, sich von Mitbewerbern zu differenzieren.

Der Aufwand, um Kundenerwartungen zu übertreffen, ist oft sehr klein: Bei neuen Installationen in Gebäuden gibt es fast immer die Chance, Kunden mit «Vorher-nachher-Fotos» zu verblüffen. Wie viele Firmen nutzen diese Chance wohl? Die Grüsse in E-Mails und Briefen müssen nicht immer gleich formuliert sein. Beste Grüsse klingen unpersönlich. «Fröhliche» oder «Herbstliche Grüsse in die Ostschweiz» strahlen viel mehr Freude aus. Genauso verhält es sich bei Terminbestätigungen. Verzichten Sie auf die übliche E-Mail-Bestätigung. Nehmen Sie ein Teamfoto oder ein schönes anderes Sujet aus Ihrer Firma und drucken Sie Postkarten. Versenden Sie handgeschriebene Postkarten als Terminbestätigung - und lassen Sie sich von der Wirkung überraschen.

Verblüffend gute Kommunikation wirkt auch auf die Wahrnehmung als Arbeitgeber. Diese Differenzierung (als Arbeitgeber) ist so wichtig wie jene im Markt. Zeigen Sie, welch positive Kultur Sie im Alltag leben. Bedanken Sie sich bei Bewerbern, die Sie nicht berücksichtigen können, mit einem Win-for-Life-Los für deren Vertrauen. Und lassen Sie Lernende im zweiten Lehrjahr eine Woche lang eine (Helm-)Kamera tragen, um aus dem Filmmaterial ein persönliches Porträt zu schneiden. Beide Vorgehensweisen werden Erwartungen

übertreffen, weitererzählt und in den sozialen Medien verbreitet. Ihr Bekanntheitsgrad und Ihr Image profitieren.

Machen Sie Kundenverblüffung also zu einem wichtigen Bestandteil Ihrer Strategie (mehr dazu im Leitartikel ab Seite 12). Ein weiterer Vorteil ist, dass dies den Teamspirit fördert. Alle können Kundenverblüffung fördern, umsetzen und so gemeinsam Erfolge feiern.

Jörg Neumann <u>Geschäftsführer</u> NeumannZanetti&Partner

Wenn Kunden
nur zufrieden
sind, dann sind
sie nicht zufrieden
genug. >>>



Zwölf Fachreferate und die Feuertaufe des Appartehandbuchs prägten den dies-jährigen Sanitärtag. Zudem wurde an der begleitenden Fachausstellung intensiv «genetzwerkt».

> Seite 4

75 Jahre im Verband suissetec gratuliert vier Mitgliedsbetrieben Neun schlaue Köpfe suissetec Bildungsteam frisch formiert Auf und davon Was zu beachten ist, wenn der Installateur nicht mehr zur Arbeit erscheint

Kunden verdienen mehrSo gelingt die Kundenbegeisterung

Hochkarätige Gäste zu Tisch bei suissetec

11

Smart Energy Party

Viele Talente vereint

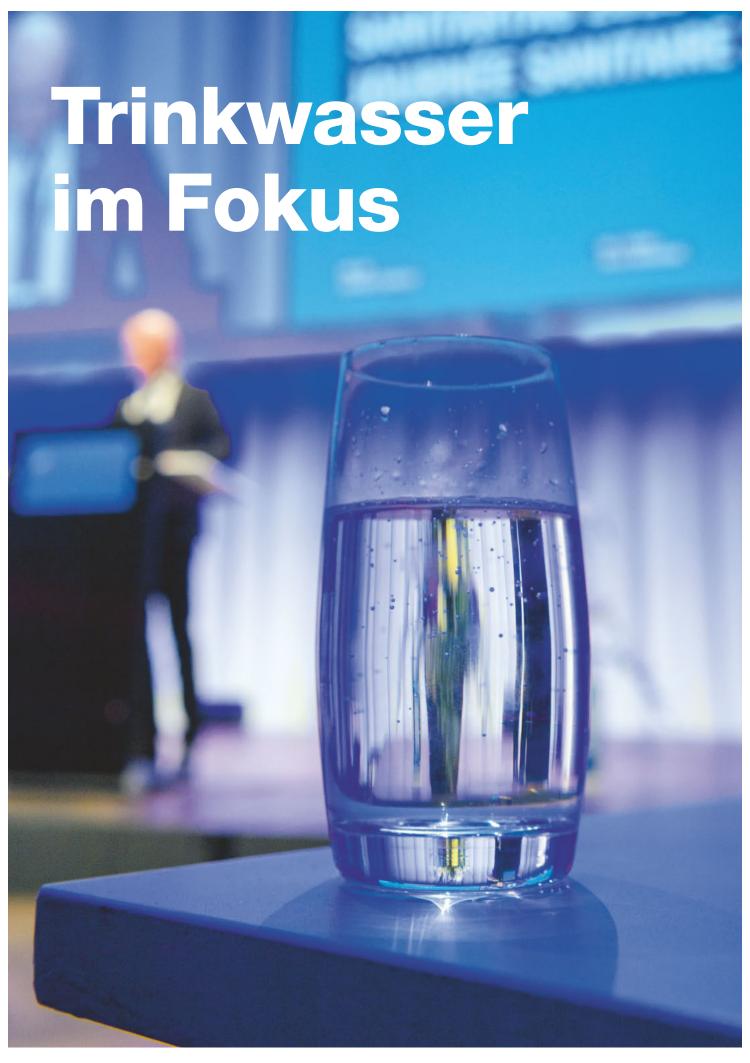
Zum Znüni bei der von Auw AG

Die Besten ihres FachsIn Schaffhausen werden sieben Schweizermeister der Gebäudetechnik gekürt



Nach den Wahlen	22
Ein Fazit im «Politticker»	
Angebote	23

suissetecmagazin 5|2019



Riesiges Interesse am
Trinkwasser, unserem
Lebensmittel Nummer eins:
Über 600 Profis – so viele wie
noch nie! – haben sich am
23. Oktober anlässlich des
Sanitärtags 2019 über Neuigkeiten zum Thema Trinkwasser informiert und ausgetauscht. Im Rahmen der
Fachtagung wurde zudem
das neue «Handbuch
Apparateauswahl Sanitär»
vorgestellt.

von Marcel Baud

Der diesjährige Sanitärtag stand unter dem Motto «Kompetenz Trinkwasserinstallation» und lockte mit über 600 Fachleuten, unter ihnen rund 100 Romands, eine neue Rekordzahl an Teilnehmenden in den Kursaal Bern.

Ein Dutzend Fachreferenten präsentierten die aktuellsten Erkenntnisse und hygienischen Aspekte zum Lebensmittel Nummer eins, dem Trinkwasser, und zu dessen Bedeutung für die Gesellschaft. Theoretische Inputs und Herausforderungen bei der Planung und der Ausführung von Trinkwasserinstallationen in der Praxis standen so im Vordergrund der von Christa Rigozzi wie immer charmant und professionell moderierten, abwechslungsreichen Tagung.

Die französischsprachige Sanitärgemeinde freute sich über gleich drei Beiträge in ihrer Muttersprache.

Mehrwerte am Anlass – und eine Überraschung danach

Erstmals konnten die Tagungsteilnehmenden über das Smartphone auch Fragen stellen und die für sie interessantesten/brennendsten liken. Direkt im Anschluss an jeden Beitrag wurden diese auf Grossleinwand projiziert und von den Referenten, so weit es die Zeit erlaubte, beantwortet. Dieses interaktive Dialogangebot nutzten die Sanitärprofis sehr rege, was für ihren grossen Wissenshunger und die Offenheit gegenüber neuen Tools spricht. Die Überraschung: Das Gros der Fragen, die am Sanitärtag selbst nicht beantwortetet werden konnten, bearbeiteten die Referenten im Nachgang. Ihre Antworten werden den Teilnehmenden des Sanitärtags demnächst zugestellt.

Ein weiterer Nutzen der Tagung bestand im Networking unter Gleichgesinnten und beim

Von Biofilm bis vierjährige Grundbildung

Schlaglichter auf die Referate

Lisa Neu taucht in die Welt der Biofilmbildung ein: «Ein natürlicher Prozess, der in jeder Installation zu finden ist.»

Claude Ramseier spricht über Anforderungen und Überprüfung der Trinkwasserqualität in öffentlichen Gebäuden; insbesondere über die Selbstkontrolle als wichtigstem Grundsatz des Lebensmittelgesetzes.

Franziska Rölli stellt Erkenntnisse aus einer Untersuchung von Trinkwasserinstallationen in Gebäuden vor: In sieben der zehn analysierten Objekte finden sich im Warmwasser Legionellen. Temperatur, Stagnation und Material seien die Punkte, die es zu beachten gelte.

Die neue SVGW-Richtlinie W3/E3, daraus namentlich Druckprüfung, Erstbefüllung und Spülung, ist das Thema von **Cosimo Sandre.** Essenziell: Die Befüllung einer Anlage darf frühestens 72 Stunden vor dem bestimmungsmässigen Betrieb erfolgen.

Mit den neuen NPK-Kalkulationsgrundsätzen zu Dichtheitsprüfung, Befüllung, Spülung und Übergabe setzt sich **Christophe Cochard** auseinander. Beim Trinkwasser empfehle sich vorab, ein Hygienekonzept auszuarbeiten. Wie dieses aussehen kann, erklärt er anhand eines MFH-Projekts.

Michael Birkner klärt über die rechtlichen Aspekte zu W3/E3 auf und betont, wie wichtig dabei die Praxis ist: «Wenn es anerkannte Regeln der Technik gibt, hat sich der Unternehmer daran zu halten.»

Reto von Euw führt über die Warmwasserversorgung gemäss SIA 385 aus. Dabei geht es auch um den hydraulischen Abgleich und die empfohlenen Wassertemperaturen: Kaltwasser: ≤25°C, Warmwasser: Entnahmestellen: 50°C (nach 7-facher Ausstosszeit), warm gehaltene Leitungen: ≥55 °C. Die «Temperaturfrage» – Energiesparen versus maximalen Gesundheitsschutz – wird übrigens am Sanitärtag immer wieder engagiert und kontrovers diskutiert.

Ständerat **Beat Vonlanthen** befasst sich mit dem Energiewandel im Sanitär- und Wärmemarkt mit Blick auf Wärmepumpen, weil: «Es braucht nachhaltige Lösungen für die Raumheizungen und die Erzeugung von Brauchwarmwasser.»

Auch Stephan Peterhans' Vortrag hat die Wärmepumpen, speziell die Warmwasserzeugung, zum Gegenstand. Zwei seiner Kernbotschaften sind: Wasser nur so warm wie nötig erzeugen und dabei die Differenzierung nach Anwendung im Blick behalten.

Die Umsetzung der W3/E3 in der Praxis beleuchten Urs Lippuner und Martin Steen in ihren Beiträgen. Lippuner rät unter anderem, bei der Ausführungsplanung die Web App «Nutzungsvereinbarungen» von suissetec einzusetzen, während Martin Steen für Betrieb und Unterhalt das Merkblatt «Verantwortung für die Trinkwasserqualität im Gebäude» als Leitfaden empfiehlt.

Den Schlusspunkt setzen **Daniela Gloor** und **Oliver Reinmann**, die von **Jürg Bernhard** zur neu vierjährigen Grundausbildung beim Sanitärinstallateur interviewt werden. Sie sind sich einig: Diese bedeutet für Ausbildungsbetriebe Herausforderung und Chance zugleich.

suissetecmagazin 5 | 2019 5

Ausstellungsbesuch: 23 Hersteller und Lieferanten der Sanitärbranche präsentieren ihre Produkte und Dienstleistungen im Foyer des Kursaals. Dadurch bot der Sanitärtag 2019 abermals die ideale Plattform, um Fachwissen aufzufrischen und sich auszutauschen.

Neues Apparatehandbuch Sanitär

Damit die Sanitärapparate-Auswahl kein Buch mit sieben Siegeln bleibt, hat suissetec ein neues Handbuch herausgegeben. Unter der Federführung von Beat Waeber, Präsident des Fachbereichs Sanitär | Wasser | Gas, sowie des Fachbereichsleiters Markus Rasper ist eine 260-seitige Publikation entstanden. Diese ist übersichtlich in sieben Kapitel gegliedert.

Das Apparatehandbuch ist eine wertvolle Hilfe bei jedem Vorhaben. Es richtet sich an Planer/ Architekten, Generalunternehmer, Sanitärfachleute und Händler sowie auch an Bauherren und Endkunden. «Das Apparatehandbuch Sanitär schliesst eine Marktlücke und bietet einen echten Mehrwert für die Praxis, von der Planung bis zur Nutzung», ist Christoph Schaer, Direktor suissetec, überzeugt.

Ab sofort kann das Handbuch in allen Sprachversionen bestellt werden: Die deutsche Version liegt druckfrisch vor, die französisch- respektive italienischsprachigen Ausgaben werden ab Frühjahr 2020 ausgeliefert.



Dialog leicht gemacht: Wie hier bei Stephan Peterhans konnten die Teilnehmenden während der Referate online Fragen stellen.



Die Macher des brandneuen «Handbuchs Apparateauswahl Sanitär» heben ihr Werk aus der Taufe.

■ INFOBild- und Videoimpressionen: suissetec.ch/sanitaertag



Eine Rekordzahl an Sanitärprofis pflegt Kontakte und bildet sich weiter – an den Fachvorträgen und beim Besuch der Ausstellung.

... und die auf dieser Seite abg bindet eine Jahreszahl: 1944.

... und die auf dieser Seite abgebildeten vier Firmen verbindet eine Jahreszahl: 1944. Denn in dem Jahr, als Claude Nicollier geboren wurde, traten sie den Vorläuferverbänden von suissetec bei. suissetec dankt den Jubilaren herzlich für die Treue und wünscht ihnen eine ebenso visionäre Zukunft, wie sie Claude Nicollier in seinem Leben Wirklichkeit werden liess.

Der erste Schweizer









Jahre Verbandsmitgliedschaft

1 Gregor Bless AG, Erstfeld UR

Spenglerarbeiten, Flachdacharbeiten, Dachdecker und Fassadenarbeiten, Fensterbänke, Blitzschutzanlagen

- 23 Mitarbeitende, davon 4 Lernende
- Geschäftsleitung: Gregor und Valentin Bless
- Firmengründung: 1944

2 Eichholzer Haustechnik AG, Obfelden ZH

Sanitär, Heizung, Lüftung

- 27 Mitarbeitende, davon 9 Lernende
- Geschäftsführer: Peter Iten, Marcel Duc (Stv. Geschäftsführer)
- Firmengründung: 1834

3 Gregor Nani GmbH, St. Moritz GR

Bauspenglerei und Bedachungen, Steil- und Flachdächer, Blitzschutz Fassadenverkleidungen, Reparaturen und Schneeräumungen, Flüssigkunststoffabdichtungen

- 10 Mitarbeitende
- Geschäftsleitung: Gregor Nani
- Firmengründung: 1924

4 Walter Weber AG, Ostermundigen BE

Sanitärinstallationen: Neubau, Umbau, Sanierung, Reparaturen

- 21 Mitarbeitende, davon 4 Lernende
- Geschäftsleiter: Thomas Weber, Markus Krähenbühl (Stv. Geschäftsleiter)
- Firmengründung: 1944

suissetec Bildung – mit den Anforderungen gewachsen

Das Bildungsdepartement von suissetec blickt auf bewegte Jahre zurück: Neue Angebote, die Revisionen der Grundbildung und personelle Veränderungen prägten das Geschehen. Vor allem ist das Team aber gewachsen, genau wie die Bedeutung der Bildung in der Branche.

von Marcel Baud

Angebote wie der Projektleiter Gebäudetechnik und Solarmontage, der Baustellenleiter, der Chefmonteur Lüftung, der Energieberater Gebäudehülle oder, ganz aktuell, der Wärmetechnikplaner stehen für eine aktive Organisationseinheit. Sie hat unter anderem auch intensiv daran gearbeitet, die Schweizermeisterschaften der suissetec Berufe prominenter in Szene zu setzen. Inzwischen findet sie regelmässig innerhalb grosser Publikumsmessen statt (siehe auch S. 18 in diesem Heft). Mittlerweile ist sie zu einer Bühne mit grosser Ausstrahlungskraft für den Nachwuchs geworden.

Fortschritt und Wachstum unter sich immer rapider wandelnden Bedingungen verlangen aber auch nach Ressourcen, die den Anforderungen angemessen sind – personell und auch bei der Infrastruktur. Deshalb sind heute in der Bildungsabteilung in Zürich doppelt so viele Mitarbeitende tätig wie noch vor zehn Jahren. Es wurden neue Positionen geschaffen wie der Leiter Qualifikationsverfahren und nicht formale Bildung oder der Leiter Qualitätssicherung. Tiefgreifende Veränderungsprozesse wie die Professionalisierung und zentral positionierte Lernmedien-Entwicklung sowie die Einführung

Name	Alois Gartmann	Mujdesir Asimi	Tobias Feurer	Markus Lisebach
Alter	54	41	34	50
Funktion	Leiter Bildung I Stv. Direktor	Projektleiter Lernmedien Gebäudetechnik	Leiter Qualifikationsverfahren und nicht formale Bildung	Leiter Qualitätssicherung Bildung
Bei suissetec seit	Dezember 2008	März 2015	April 2019	April 2018
Zivilstand/Kinder	verheiratet/2	verheiratet/2	ledig/1	ledig
Erstes selbst- verdientes Geld	Ende Primarschule als Kellerboy: Leergut in den Keller, volle Flaschen hoch ins Restaurant	Ferienjob als Hilfsmechaniker und Tankwart in einer Garage	Traubenernte beim Nachbarn und Schulhaus putzen im Nachbarort	Ferienjob in der Küche eines Altersheims
Erster erlernter Beruf	stolzer Werkzeugmacher	Automechaniker	Kaufmann öffentlicher Verkehr	Koch
Letzte absolvierte Aus- oder Weiterbildung	MAS Ausbildungsmanagement	CAS Media Design in Digital Learning	aktuell: Ausbildner (SVEB)	CAS Komplexe Bildungs- aufgaben lösen, CAS Bildung in Organisationen strategisch und interkulturell führen
Vorbild(er)	ein Mix aus vielen Menschen, denen ich bisher begegnet bin	Nick Vujicic – für seinen Lebensmut, seine Kraft und Zuversicht	viele Menschen im privaten und beruflichen Umfeld	Vorbilder sind Bilder – und Bilder hängt man an die Wand. Alles klar?
Hobbys	war mein Hund – nun auf der Suche	zurzeit mein MAS-Studium, danach wieder mein (zu- künftiges) Motorrad inkl. Abenteuer, Freundschaften, Begegnungen	Familie, Snowboarden, am Auto schrauben, Kochen und Reisen	kochen
Unverzichtbarer Gegenstand	Herz	Smartphone und Notebook	Brille und Smartphone	Brille und GA
Traumberuf als Kind	Profifussballer	Pilot	Lokomotivführer oder Paläontologe	Lehrer oder Priester
Arbeits-/ Lebensmotto	Mehr gemeinsam statt einsam.	Leben und leben lassen.	Die besten Dinge im Leben sind nicht die, die du für Geld bekommst.	Ironiker leben länger.
Persönlicher Kraftort	Brissago	Winzerberg in Weiningen mit Aussicht über das ganze Limmattal	in den Bergen, ob Sommer oder Winter	meine Terrasse

der vierjährigen Grundbildung riefen zudem einen Projektleiter Lernmedien auf den Plan. Aufgrund des enormen Arbeitsumfangs unterstützt ihn eine Assistentin. In Sachen Erweiterung der Infrastruktur stehen vorab die Sanierung und der Ausbau des Bildungszentrums Lostorf am Horizont.

Hinter allen Funktionen stehen bei suissetec motivierte und engagierte Fachleute. Vor allem aber sind es Menschen. Höchste Zeit, sie etwas näher vorzustellen. 🔇

Das Bildungsteam von suissetec entwickelt Aus- und Weiterbildungen für Gebäudetechniker, die den Marktbedürfnissen nicht nur gerecht werden, sondern sie vorwegnehmen.»

Alois Gartmann, Leiter Bildung

Neuer Leiter Bildungszentrum Lostorf

Oskar Paul Schneider hat Anfang September die Leitung des suissetec Bildungszentrums Lostorf übernommen. Der 55-jährige Basler ist ge-Iernter Gebäudetechnikplaner Heizung und absolvierte in seiner Laufbahn diverse Aus- und Weiterbildungen. Er verfügt über Know-how und Erfahrung als selbständiger Unternehmer, in Leitungsfunktionen, als Betriebsbildner und üK-Leiter.





meiner kleinen Welt

1
Oskar Paul S
EE





Brigitte Mathis	Stephan Rütti	Oskar Paul Schneider	Patricia Vitti	Chantal Volz
55	49	55	42	49
Sekretariat Bildung	Leiter Berufliche Grundbildung	Leiter Bildungszentrum Lostorf	Assistentin Projektleiter Lern- medien Gebäudetechnik	Leiterin Höhere Berufsbildung
Mai 2018	Dezember 2018	September 2019	August 2018	Januar 2019
verheiratet	verheiratet/2	verheiratet/2	ledig/2	verheiratet/1
Ferienjob im Volg als Mädchen für alles. Habe beim zweiten Mal meine einzige Lohnforde- rung gestellt.	Ein Fund von 500 Franken. Nach erfolgloser Suche inkl. Meldung ans Fundbüro, besass ich mein erstes Konto und Geld.	Zeitungen vertragen und Land- dienst auf einem Bauernhof	Zeitungen vertragen	Kapseln und Tee abfüllen in der Apotheke meiner Eltern
Speditionskauffrau	Maschinenzeichner	Heizungszeichner	Kaufmännische Angestellte	Primarlehrerin
Berufsbildnerin	MAS Ausbildungsmanagement	Bildungsmanagement DAS	Permakultur im Garten	Basiskurs Hochschullehre, CAS eLearning
eine kunterbunte Mischung von Menschen aus dem Privat- und Berufsleben, Elfen	Giulia Enders für ihre Auftritts- kompetenz. Roger Federer für die letzten 20 Jahre. Blumentopf für ihre Texte.	Menschen, die glückselig sind mit dem, was ist	diverse Menschen, die ihr Potenzial voll ausleben und glücklich sind	mutige und aussergewöhnliche Menschen – ins- besondere Frauen – aus der Geschichte
stricken, töpfern, Pilates, Mountain-E-Bike, Ski fahren, Natur, Reisen, Garten, Katze Jinx	querdenken; mit meinen Liebs- ten Momente teilen, auch in den Bergen; Golf, Unihockey und Fussball spielen	gemeinsame Zeit mit Ehefrau, Sohn und Tochter sowie Kiana, meiner knapp jährigen Hündin	malen, zeichnen, lesen, Rituale, Heilkräuter, spazieren, wan- dern, tanzen, Familie, kochen, essen, spielen, Freunde, Natur	lesen, Freunde treffen, Kino, kreative Projekte, Engage- ment im Elternforum der Schule
Ehering	Mein Stift, das schwarze Buch und mein Handy	keiner, Beziehungen zählen	Räucherstäbchen und Zahnbürste	Handtasche
Goldschmiedin	Maschinenzeichner	Feuerwehrmann	Psychologin	Lehrerin, Krankenschwester oder Schuhdesignerin
Der Optimist irrt sich genauso oft wie der Pessimist. Aber er hat viel mehr Spass dabei.	Reden ist Schweigen und Silber ist Gold. (Blumentopf)	Hast du es eilig, dann setze dich hin.	Der Kopf ist rund, damit das Denken die Richtung ändern kann.	kein Motto, sondern Grundsätze
Bänkli am «Im Bergli», Embrach	am und auf einem Berg mit gleichzeitigem Zugang zu	Natur und/oder Wasser	Wald	am und auf dem Wasser

suissetecmagazin 5 2019

Wenn sich der Arbeitnehmer aus dem Staub macht

von Michael Birkner

Für die Bewältigung eines kurzfristigen Auftrags braucht Arbeitgeber Müller AG alle Mitarbeitenden. Mitte des Monats erscheint eines Morgens der langjährige Mitarbeiter Thomas Küng, welcher bereits gekündigt hat, nicht zur Arbeit. Es erfolgt keine Mitteilung, geschweige denn ein Arztzeugnis des Mitarbeiters. Tags darauf berichtet Arbeitnehmer Lars Meier, dass er Thomas Küng am Steuer des Geschäftsfahrzeugs eines Konkurrenten gesehen habe.

Empört ruft der Arbeitgeber Thomas Küng an und stellt ihn zur Rede. Dieser bestätigt, dass er seine neue Stelle bereits jetzt angetreten habe, da er dort mehr Lohn erhalte. Thomas Küng erscheint somit nicht mehr zur Arbeit bei der Müller AG. Wutentbrannt kündigt der Arbeitgeber gleichentags per Einschreiben das Arbeitsverhältnis zusätzlich fristlos. Eine Woche später erhält die Müller AG ein Schreiben der Rechtsschutzversicherung von Thomas Küng, welche eine Entschädigung für eine ungerechtfertigte fristlose Kündigung verlangt. Ob diese fristlose Kündigung gerechtfertigt oder ungerechtfertigt war, wird offengelassen. Es ist jedoch zu beachten, dass die Rechtsprechung hohe Anforderungen an eine gerechtfertigte fristlose Kündigung stellt.

Es wird oft vergessen, dass sowohl der GAV Gebäudetechnik (Art. 67) als auch das Obligationenrecht (Art. 337d Abs. 1) unter dem Titel «Ungerechtfertigter Nichtantritt oder Verlassen der Arbeitsstelle» die fristlose Kündigung durch den Arbeitnehmer regeln. Das Bundesgericht verlangt in seiner Rechtsprechung, dass der Arbeitnehmer, in diesem Fall Thomas Küng, seine Arbeitsleistung bewusst, absichtlich und endgültig verweigert.

Im vorliegenden Fall hat der Arbeitnehmer Thomas Küng dem Arbeitgeber Müller AG mit entsprechender Begründung mitgeteilt, dass er nicht mehr zur Arbeit erscheint. Dadurch sind die drei genannten Voraussetzungen erLiegt eine gültige fristlose Kündigung seitens Arbeitnehmer vor, hat der Arbeitgeber einen Anspruch auf Schadenersatz von einem Viertel eines Monatslohns.))

füllt und es ist von einer fristlosen Kündigung seitens Arbeitnehmer auszugehen. Das Arbeitsverhältnis wäre fristlos beendet gewesen. Da nun die Müller AG das Arbeitsverhältnis auch noch fristlos gekündigt hat, wurden unnötigerweise Grundlagen für weitere Forderungen seitens Arbeitnehmer Thomas Küng geschaffen. Läge der Fall anders und Thomas Küng wäre bloss einen Tag beim anderen Arbeitgeber schnuppern gewesen, fiele bereits die Voraussetzung der Endgültigkeit weg und die fristlos erfolgte Kündigung der Müller AG wäre als ungerechtfertigt einzustufen.

Kommt ein Arbeitnehmer beispielsweise ein paar Tage später aus den Ferien zurück, reicht dies nicht für die Annahme einer fristlosen Kündigung seinerseits. Selbst dann, wenn ein Arbeitnehmer nach einem Streit die Arbeitsstelle verlässt und dabei sagt, dass er nicht mehr komme, reicht dies nicht für eine fristlose Kündigung des Arbeitsnehmers. In solchen Fällen ist eine schriftliche Mitteilung des Arbeitgebers empfohlen, dass man ohne Gegenbericht von einer fristlosen Kündigung seitens Arbeitnehmer ausgehe. Wichtig ist, in diesem Schreiben zu erwähnen, dass man seitens

Arbeitgeber damit keine Kündigung ausspricht. suissetec verfügt über entsprechende Muster, welche den Mitgliedern zur Verfügung stehen. Liegt eine gültige fristlose Kündigung seitens Arbeitnehmer vor, hat der Arbeitgeber einen Anspruch auf Schadenersatz von einem Viertel eines Monatslohns. Dies ist ein pauschalisierter Ansatz, bei welchem der konkrete Schaden nicht weiter belegt werden muss. Will der Arbeitgeber mehr Schadenersatz geltend machen, hat er den ganzen Schaden inklusive des pauschalen Anteils zu belegen. Diesen Anspruch setzt man am einfachsten gleich mit der Verrechnung der Lohnforderung durch. Ansonsten hat man eine Verwirkungsfrist von 30 Tagen zu beachten. <

Ruhig Blut bewahren

Sind Sie als Arbeitgeber in Rage wegen des Verhaltens eines Arbeitnehmers? Dann halten Sie vor der Aussprache einer Kündigung inne und überlegen sich, ob ein Fall von fristloser Kündigung seitens Arbeitnehmer vorliegt. Denken Sie zudem daran, dass eine fristlose Kündigung durch den Arbeitgeber nur in seltenen Fällen gerechtfertigt ist. Klar ist: Eine Rechtsberatung vor der Aussprache einer fristlosen Kündigung bringt viel mehr als eine danach.

⊞ INFO

Rechtsberatung Kontakt: Departement Recht, Tel. 043 244 73 20





Sie ist schon fast so etwas wie eine Tradition, die Smart Energy Party in der Umwelt Arena Spreitenbach. Und wir, die Gebäudetechniker, waren dieses Jahr ganz vorne dabei.

von Christoph Schaer

Ganz vorne, nicht nur bezüglich der Tischplatzierung im Saal, sondern auch mit Blick auf die geladenen Tischgäste. Mit den Nationalräten Martin Candinas und Thomas Weibel sowie dem Vizepräsidenten der ETHZ, Thomas Weidmann, war sowohl die Forschung als auch die Politik überaus prominent am suissetec Tisch vertreten.

Wenn Kurt Lüscher in der Umwelt Arena auf die Bühne tritt, ist Smart Energy Party. Der gewiefte Geschäftsmann und geistige Vater dieser Veranstaltung hat auch dieses Jahr ein vielfältiges Programm auf die Beine gestellt – mit vielen Konstanten und auch einigen Neuerungen.

Als Konstante darf die Moderation erwähnt werden. Christa Rigozzi präsentiert bereits seit einigen Jahren die Smart Energy Party. Am Tag zuvor war sie zum siebten Mal am suissetec Sanitärtag im Kursaal Bern im Einsatz, und sie gehört damit de facto schon fast zur Familie der Gebäudetechniker.

Eine Konstante war auch das Verpflegungskonzept, das alles ausser gewöhnlich daherkam. Dies förderte eine Atmosphäre, welche die

Gespräche und den Austausch ins Zentrum rückte. Und genau darum geht es ja an der Smart Energy Party – ums Networken!

Neue und unerwartete, aber wie gewohnt hochkarätige Show Acts sorgten auch bei der diesjährigen Ausgabe der Smart Energy Party für einen stimmigen Rahmen. Eine Kurzeinführung in die Welt der Körpersprache hielt den Gästen den Spiegel vor: Monika Matschnig ist eine der gefragtesten Vortragsrednerinnen und Beraterinnen für Körpersprache und Wirkungskompetenz im deutschsprachigen Raum. Mit Investigativ-Journalist Kurt Pelda wurden für einmal auch ernstere Töne angeschlagen. Seine Präsentation «Leben riskieren für eine gute Sache» zeigte eindrückliche Bilder von der Arbeit eines Kriegsreporters. Das stimmte nicht selten nachdenklich und führte den Anwesenden vor Augen, wie privilegiert wir in der Schweiz sind. Und wenn schon ernstere Töne. kommt auch der Blues auf. Das Trio Blues Max zeigte sich kundenorientiert und schaffte den Spagat zwischen Bluesstimmung und Augenzwinkern.







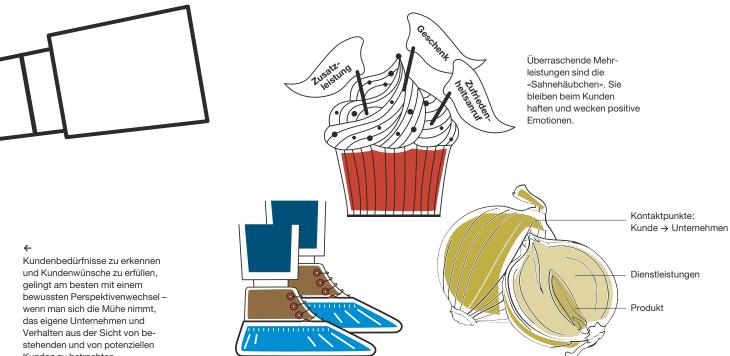
Aber auch das Thema Klimawandel beeinflusste die Smart Energy Party: Treffpunkt für Vertiefungsgespräche und Networking im Anschluss an das offizielle Programm war die ErneuerBar. Vertrautes Gelände für die Gebäudetechniker – suissetec freut sich, auch nächstes Jahr wieder Partner der Smart Energy Party sein zu dürfen!

- 1 Moderatorin Christa Rigozzi, flankiert von Nationalrat Martin Candinas und suissetec Zentralpräsident Daniel Huser.
- 2 Monika Matschnig
- 3 Kurt Pelda
- 4 Blues Max

⊞ INFO smartenergyparty.ch

suissetecmagazin 5 | 2019





Kunden zu betrachten.

Auch Einweg-Überzieher an den Arbeitsschuhen prägen das Gesicht einer Firma.

Das Zwiebelprinzip bringt Klarheit: zuerst die Leistungsebenen des Betriebs herausschälen und dann optimieren.

Die Auftragsbücher sind randvoll, die Rechnungen für die letzten Installationen verschickt: auf dem Tisch liegen frische Devis, die auf die Offertstellung warten, und nun hat sich auch noch ein Installateur krank gemeldet. Kommt Ihnen das bekannt vor? Unser durchgetaktetes Arbeitsleben lässt kaum Spielraum für Gedanken über das sogenannte Kundenerfahrungsmanagement (Customer Experience Management CEM). Dabei wäre es Pflicht, genau dieses als strategisches Führungsinstrument anzuwenden und sich immer wieder zu überlegen, wie man Kunden überrascht, gar begeistert - besonders in unserem Markt, in dem sich viele Mitbewerber tummeln.

Leistungsebenen herausschälen

Die digitale Welt bringt eine Transparenz, in der alles mit (fast) allem und jeder mit (fast) jedem vergleichbar ist. Die Aufgabe besteht darin, aus dem Mittelmass herauszutreten und beim Kunden Ausrufezeichen zu setzen, an die er sich beim nächsten Vorhaben gerne erinnert. «Wer Probleme sichtbar besser löst als andere

und Kunden spürbar besser bedient, kann den Erfolg kaum noch verhindern», sagt suissetec Direktor Christoph Schaer. Natürlich will er auch mit dem Verband ein exzellentes Dienstleistungsverständnis vorleben. Am Anfang steht die Absicht, sich im Unternehmen mit den Kundenerfahrungen zu befassen. Das sind alle Erlebnisse, die der Kunde vom ersten Interesse bis zur Inbetriebnahme (z. B. einer neuen Heizung) und den folgenden Serviceleistungen mit dem Unternehmen hat (sog. Customer Journey).

Vergleicht man mit einer Zwiebel, wie das Franz-Rudolf Esch und Daniel Kochann in ihrem Buch «Kunden begeistern mit System» tun, liegt im Kern das Produkt oder die Dienstleistung des Unternehmens. Als Erstes müssen zuerst die grundlegenden Ansprüche des Kunden erfüllt werden. So wird von einem neuen Heizsystem erwartet, dass es nach der Installation tadellosen Wärmekomfort bietet. Die mittlere Zwiebelschicht steht für die Dienstleistungen rund um das Produkt. Hier liegen Chancen, Zusatzleistungen zu kreieren, die beim Kunden Wohlwollen erzeugen: Etwa indem man die

Heizung nicht einfach nur auswechselt, sondern aufzeigt, wie das Haus energieeffizient saniert werden könnte, oder mit einem Pikettservice, der auch an einem Wintersonntag ausrückt, wenn die Heizung streikt. Die äussere Schale der Zwiebel repräsentiert schliesslich die Kontaktpunkte, in der Marketingsprache Touchpoints, zwischen Kunde und Unternehmen. Wer per Telefon gut erreichbar ist, E-Mails zeitnah und kompetent beantwortet und eine informative, aktuelle Website pflegt, punktet. Ebenso wichtig ist, wie sich Mitarbeitende im Kundenkontakt verhalten. Der Servicemonteur, der pünktlich und gepflegt erscheint, nicht vorher unter der Tür noch schnell eine geraucht hat, sich freundlich mit Namen vorstellt, Einweg-Überzieher an den Arbeitsschuhen trägt, seinen Arbeitsplatz sauber verlässt und ein neues Gerät verständlich erklärt, prägt das Gesicht einer Firma wie kaum etwas anderes.

Immer wieder positive Kundenerlebnisse zu kreieren, geht nicht ohne ein unternehmensweites Umdenken. Dabei gilt es, die Prämisse «vom Produkt zum Kunden» genau ins Gegenteil

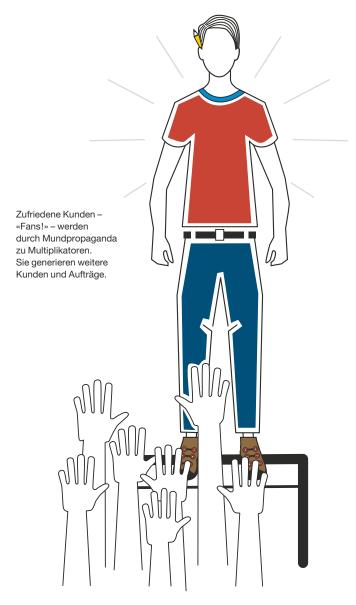
zu verkehren. Zuoberst sollte also das Gebot stehen. Kundenbedürfnisse zu erkennen und Kundenwünsche zu erfüllen und nicht bloss Produkte zu verkaufen. Das gelingt am besten mit einem bewussten Perspektivenwechsel - wenn man sich die Mühe nimmt, das eigene Unternehmen und Verhalten aus der Sicht von bestehenden und von potenziellen Kunden zu betrachten.

Zuerst die Pflicht, dann die Kür

Kundenerfahrungen in Richtung Begeisterung zu managen, fördert das Image des eigenen Unternehmens und nicht zuletzt dasjenige der ganzen Branche. «Es gibt doch nichts Erfüllenderes, als sein Gegenüber mit Leidenschaft und Überdurchschnittlichkeit zu überraschen und zu verblüffen. Das müssen wir immer wieder neu lernen und zu unserem Massstab machen», betont Christoph Schaer.

Das Denken und Handeln nach den Kundenbedürfnissen zu orientieren, muss von allen Mitarbeitenden verinnerlicht werden. Dies funktioniert nur, wenn auf der Führungsetage diese

suissetecmagazin 5 2019 13



Haltung vorgelebt wird und die Verantwortlichen dem Personal vermitteln, welchen Nutzen diese Einstellung jedem Einzelnen bringt. Dazu gehört auch die Einsicht, dass letztlich der Kunde das Salär bezahlt. Wichtig: Die kundenorientierte Denkweise darf nicht als isoliertes und einmaliges Projekt betrachtet werden, das «abgehakt» und erledigt wird. Sie ist vielmehr eine Philosophie, die auf lange Sicht im Unternehmen etabliert werden muss.

Sind die grundlegenden Unternehmensleistungen gesichert, folgen die «Sahnehäubchen», mit denen man beim Kunden bleibende Erinnerungen schafft und positive Emotionen weckt. Eigentlich ist das ganz einfach: Kunden überrascht man, indem man etwas für sie leistet, das sie nicht erwartet haben. Das kann nach abgeschlossener Arbeit ein originelles Geschenk sein oder eine auf der Schlussabrechnung zwar erwähnte, aber kostenlos erbrachte Leistung. Warum nicht telefonisch zu Beginn der Heizsaison beim Kunden anrufen, ob die neue Anlage wunschgemäss funktioniert und trotz Kälteeinbruch behagliche Wärme erzeugt. Hier ist der Kreativität freier Lauf gelassen. Dabei sind Mitarbeitende mitunter die besten Ideengeber für Mehrwerte, mit denen man sich von den Mitbewerbern abhebt und die zu einer treuen Kundschaft führen. Kunden, die mit Mundpropaganda zu Multiplikatoren - im Idealfall «Fans»! werden und weitere Kunden und Aufträge generieren.

Anregungen aus der Praxis



«Bei uns sind Kunden keine Könige, sondern Freunde»

Wir versuchen, ausgetretene Pfade zu verlassen und uns nicht zu wiederholen. Denn Doppelmeter oder Foto-Wandkalender als Kundengeschenke nutzen sich schnell ab. Lässt man sich öfters etwas Neues einfallen, und zwar nicht nur zu Weihnachten, erhält man Gelegenheit, den Kunden immer wieder überraschen zu können.

Marketingaufgaben erledigen wir intern und ohne Werbeagenturen. Denn die Profis für unser Geschäft sind wir. Möchten wir wissen, was die Kunden erwarten, dann fragen wir sie konkret danach: «Wie siehst du dies, was erwartest du da? Wie findest du die Website? Gibt es Serviceleistungen, die du vermisst?»

Bin ich bei Bauleitern oder Architekten zu Besuch, sehe ich mich um: Welche Fachmagazine sind ausgelegt. Also wie heissen die Titel, in denen ein Inserat von uns wahrgenommen würde? Und wenn ich mitbekomme, dass ein Geschäftspartner gerne kocht, dann wäre doch eine grosse, edle Pfeffermühle ein passendes Weihnachtsgeschenk. Beobachten und auf den Einzelnen zugeschnitten reagieren heisst der Zauberspruch.

Aufwendige Kommunikationsstrategien eignen sich nicht für uns. Wie die meisten Gebäudetechnikunternehmen sind wir zu klein, um mit dem vorhandenen Budget eine grosse Durchdringung zu erreichen. Individuelle, punktuelle und überraschende Marketingarbeit, lokal passend und themenbezogen sind für unsere Schuhgrösse die bessere

Ganz wichtig finde ich Nachhaltigkeit: «Also streut nicht minderwertige Plastikwerbegeschenke, die schlimmstenfalls noch eine Batterie brauchen!» Unsere Branche lebt von Beziehungen. Zwei Drittel der Scherrer-Metec-Aufträge sind «Beziehungsdelikte». Die Kunden sind keine Könige, sondern Freunde – und mit Freunden kann man auch Kritisches ansprechen. Nebst den Unternehmen und Organisationen, für die wir arbeiten, stehen bei uns ausserdem immer die Menschen im Zentrum, die dort tätig sind. Sie pflegen wir, sie überraschen wir und zu ihnen halten wir Kontakt, auch wenn sie den Arbeitgeber wechseln.

Beat Conrad Geschäftsführer Scherrer Metec AG, Zürich



«Unser Geschäft ist niemals ein Selbstläufer!»

Damit wir auch nach aussen brillieren, gilt es zuerst bei den Mitarbeitenden für ein paar Wow-Effekte zu sorgen. Denn nur wegen des Gehalts arbeitet kaum jemand bei uns. Ein Anreiz ist, dass wir intern völlig transparent kommunizieren, also Wissen und Informationen uneingeschränkt teilen.

Ist das Team mit Enthusiasmus bei der Sache, überträgt sich das auf den Kundenkontakt. Hier reden wir ausdrücklich über ein Führungsaufgabe: Die Verantwortlichen müssen kundenorientiertes Denken und Handeln zwingend vorleben.

Kundenbegeisterung besprechen wir regelmässig in Workshops. Dort sammeln wir in Gruppenarbeiten Ideen; mit freiem Kopf, losgelöst vom technischen und termingetriebenen Alltag. Wir überraschen unsere Kunden, wenn wir zum Beispiel ein bearbeitetes Bauprojekt zwei, drei Tage vor dem Abgabetermin einreichen. Und warum das Dossier nicht gleich persönlich vorbeibringen, statt per Post schicken, wenn die Adresse nicht weit entfernt liegt? Da ergibt sich oft

ein: «Hast du kurz Zeit für einen Kaffee?» Und bei diesem liegt plötzlich der nächste Auftrag auf dem Tisch: «Können wir uns das schnell ansehen ...?»

Verblüffung erzeugen wir auch ganz einfach damit, wenn wir dem Kunden das Gefühl geben, Zeit für ihn zu haben – ihn spüren lassen, dass wir im Kontakt voll und ganz für ihn da sind. Das ist doch auch in einer Partnerschaft etwas vom Schönsten: Wenn man Zeit füreinander hat. Warum soll das in einer geschäftlichen Beziehung anders sein?

Eine der grössten Herausforderungen ist die Pflege von langjährigen Kunden. Der Gedanke: «Der kommt schon 15 Jahre zu uns, warum sollte sich daran etwas ändern?», ist die grosse Gefahr. Unser Geschäft ist niemals ein Selbstläufer! Kunden begeistern ist wie ein Marathon, der niemals endet.

Roger Neukom Geschäftsführer Neukom Engineering AG, Adliswil



«Sich als Gast willkommen fühlen»

Der Empfang ist die physische Visitenkarte eines Unternehmens. Hier entsteht der erste Eindruck, wenn man einen Betrieb besucht. Egal ob interne oder externe Kunden, hier wollen wir in Zukunft unsere Besucher als Gäste empfangen, erstklassig betreuen und ein überdurchschnittliches Erlebnis bieten.
Dazu zählt etwas, bei Wartezeiten einen Kaffee anzubieten genauso wie den Gast persönlich zum Gesprächspartner im Haus zu führen. Man soll unsere Geschäftsstelle mit dem Gefühl verlassen: «Wow, bei suissetec habe ich mich als Gast herzlich willkommen und wohlgefühlt.»

Ein weiteres Ziel ist, dass möglichst viele telefonische Anfragen durch die erste Kontaktperson beantwortet und für die anderen Anliegen verbindliche Auskünfte über die weitere Bearbeitung gegeben werden können.

Auch technisch wird aufgerüstet. Mit einem sogenannten Collaboration-System für die Geschäftsstellen und Milizgremien. Hier geht es um den Austausch auf einer integrierten Plattform, die bisherige «Insellösungen» ersetzt und das gemeinsame Wirken in eine neue Generation führt. Das Resultat: Die Zusammenarbeit innerhalb und mit suissetec ist unkompliziert und unbürokratisch.

Christoph Schaer Direktor suissetec



«Träume und Emotionen wecken»

Kunden kaufen nicht einfach nur Produkte, sie verbinden damit Träume und Emotionen. Ein durchdesigntes Wellnessbad, eine edle Metallfassade, eine topmoderne, mit einer Wärmepumpe kombinierte Solaranlage oder eine Komfortlüftung sprechen ebenso Herz und Bauch an und nicht bloss rational den Kopf.

Positive Überraschungen nicht nur beim Kunden, sondern auch intern im Team sorgen für ein motivierendes Arbeitsumfeld, was den guten Ruf der Firma fördert. Denn Menschen arbeiten lieber in einer Atmosphäre, in der sie sich unabhängig von ihrer Hierarchiestufe einbringen können und mitgestalten dürfen. So werden sie gar zu Mitunternehmern, die sich «wie von selbst» voll und ganz mit dem Arbeitgeber und dessen Dienstleistungen und Produkten identifizieren. Ein nicht unwesentlicher Nebeneffekt: Das spricht sich in der realen und der Online-Welt herum! Es werden sich mehr und bessere Kandidaten auf offene Positionen und Lehrstellen bewerben, während die Fluktuation wohl auch abnehmen dürfte. <

Christian Brogli Leiter Kommunikation suissetec





«Jenseits vom Mittelmass:

Unternehmenserfolg im Verdrängungswettbewerb», Hermann Scherer

«Kundenverblüffung:

Kreative Tipps, wie Sie Ihre Kunden nachhaltig an sich binden», Philip Eicher und Jörg Neumann

«Kunden begeistern mit

System: In fünf Schritten zur Customer Experience Execution», Franz-Rudolf Esch und Daniel Kochann

Weekly Empowerment Newsletter von Neumann Zanetti & Partner (NZP): nzp.ch/de/newsletter/



suissetecmagazin 5 | 2019





Gebäudetechniker sind auch Schauspieler und DJs

Morges bei Lausanne ist eine schöne kleine Stadt mit langer Geschichte. Die letzten 166 Jahre war die Firma von Auw in Sachen Gebäudetechnik ein zuverlässiger Begleiter dieses Städtchens und der gesamten Genferseeregion – und wird es auch weiterhin sein.

von Patrick Stoll

Heinrich von Auw gründete die Firma 1853. Während fünf Generationen blieb sie in Familienbesitz und wurde 1973 in eine AG transformiert. Der Chef der neuen AG wurde Jean-Claude von Auw, der jüngste Spross der Dynastie. Als er 1976 überraschend starb, übernahmen Gilbert Folly und Jean-Jacques

Rossier. «Jean-Jacques kannte alle in der Region und war entsprechend für die Akquise zuständig, wir erledigten dann die Arbeiten», erinnert sich der 80-jährige Ex-Chef. Er kommt noch heute täglich ins Büro, auch wenn er nicht mehr angestellt ist: «Ich hole die Post und verteile sie. Einmischen tue ich mich nicht, das

habe ich seit meiner Pensionierung nie getan. Wenn jemand meine Meinung hören möchte, sage ich sie, ansonsten bin ich ruhig.»

Vom Lehrling zum Chef

Gilbert Folly machte seine Lehre als Heizungsplaner von 1955 bis 1959 bereits bei von Auw. Anschliessend wechselte er zu einem anderen Arbeitgeber, erledigte aber immer wieder Auftragsarbeiten für seinen Lehrbetrieb: «Wenn bei von Auw zu viel los war, übernahm unser Planungsbüro Arbeiten für sie. Somit arbeitete ich eigentlich immer für von Auw», schmunzelt der Pensionär.

Seine grosse Leidenschaft neben der Arbeit waren das Schauspiel bei Theater, Fernsehen

und Radio. Er schrieb Stücke und trat auch als Darsteller auf. Solange die Arbeit richtig gemacht war, hatte Gilbert Folly die Erlaubnis des Patrons, seine grosse Leidenschaft auszuleben: «Damals arbeiteten wir noch am Samstagmorgen. Einmal schickte mich Michel von Auw nach Hause, da ich noch sehr müde war von einem Auftritt. Er fragte nur: «Hast du viel Arbeit? Nein? Dann geh nach Hause und schlaf dich aus!» Ausserberufliches Engagement wurde also bereits damals geschätzt und hinderte die Karriere nicht. Denn Gilbert Folly wurde der erste familienexterne Chef der Firma.

Der externe Patron

Michel von Auw war noch ein Patron, wie man ihn sich vorstellt. Als Gilbert Folly 1976 die Firma übernahm, standen zwar Änderungen an, aber vieles sollte auch bleiben: «Wir wollten offener gegenüber unseren Mitarbeitenden werden. Bis anhin waren zum Beispiel die Zahlen nur dem Chef bekannt. Die waren ein richtiges Staatsgeheimnis. Das änderten wir. Auf anderen Gebieten, wie dem Fokus auf die Mitarbeitenden, beliessen wir alles so, wie Michel das gemacht hatte.»

1988 stiess dann Gilbert Follys Sohn Alain als Heizungsplaner zur Firma, nachdem er zwei Lehren (Heizungs- und Sanitärplaner) und ein Jahr in einem Planungsbüro in Basel absolviert hatte. 1991 begann er die Ausbildung zum Heizungsmeister und schloss diese 1994 erfolgreich ab. Ein Jahr später stieg er dann auf in der Hierarchie und wechselte 2000 in die Direktion der Firma. «Der Übergang von meinem Vater zu mir verlief langsam und geordnet.» Er öffnete das Aktionariat für Kadermitglieder und stellte so das Unternehmen breiter auf. Aktuell sind weitere Anpassungen im Gang, die zusammen mit einem Berater durchgeführt werden: «Wir gestalten gewisse Abläufe neu, wollen effizienter werden und allfällige Nachfolgeregelungen frühzeitig ermöglichen.» Change Management sei immer eine Herausforderung, die der 54-jährige Segler aber gerne in Angriff nimmt: «Wir setzen Ziele, informieren, arbeiten zusammen und holen so alle an Bord.» Dieser Weg scheint zu funktionieren, kamen doch einige Mitarbeitende nach den Sommerferien zum Chef: «Sie sagten mir, dass sie in den Ferien nachgedacht hätten und nach anfänglicher Skepsis zum Schluss gekommen seien, dass wir uns auf dem richtigen Weg befänden», schildert Folly die Vorgänge.

Familienangelegenheiten

Die Familien von Auw und Folly sind nicht die einzigen, die das Gesicht der Firma prägen. Von der Familie Ippolito arbeiten aktuell gleich drei Mitglieder bei von Auw: Vater Alessandro und seine beiden Töchter Lisa und Oriana. Lisa ist ausgebildete Sanitärplanerin und bereits angemeldet für die Meisterschule im suissetec



Bildungszentrum Colombier. Ihre vier Jahre jüngere Schwester hat diesen Sommer die gleiche Ausbildung angefangen. «Ich bin aus freiem Willen hier», stellt die 16-Jährige lachend klar. Sie habe sich entweder für einen Beruf mit Kindern oder etwas Technisches interessiert. Sie schnupperte und schloss die Eignungsprüfung am Ende der Schnupperlehre erfolgreich ab: «Bei dieser Prüfung geht es einfach darum zu sehen, ob jemand geeignet ist oder noch Defizite hat, die man vor Lehrantritt beheben sollte. Meine Schnupperwoche, das Prüfungsresultat und die Überlegung, dass ich hier mehr Perspektiven als im Bereich mit Kindern habe, liessen in mir die Überzeugung reifen, mich hier zu bewerben.»

Die Schwestern arbeiten Seite an Seite, oft gibt Lisa der jüngeren Tipps, wenn der Ausbildner unterwegs ist. «Wir trennen Beruf und Privat aber strikt», sagt Lisa, «das funktioniert gut.»

Wir setzen Ziele, informieren, arbeiten zusammen und holen so alle an Bord.»

Alain Folly

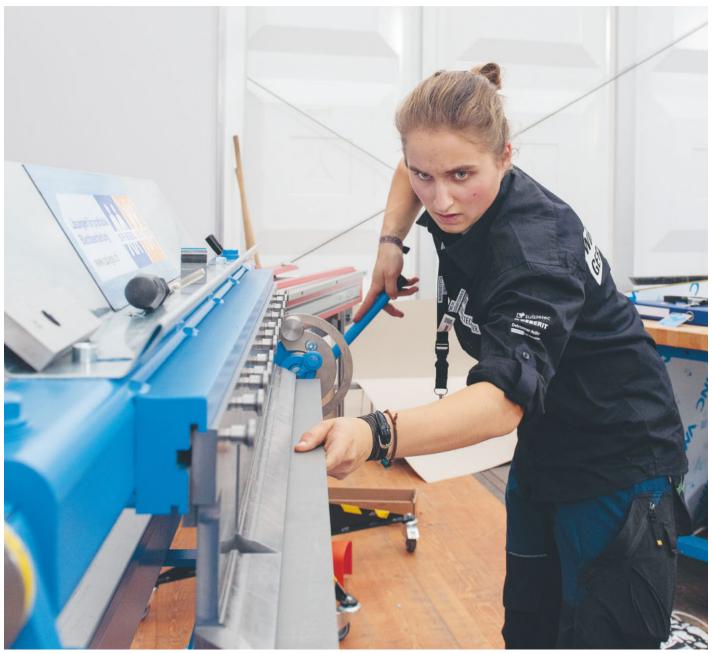
Ihre Erfahrungen helfen sicher auch der Schwester. Als Mädchen wurde sie in der Berufsschule teilweise ausgelacht und musste sich ihren Platz erkämpfen. In der Firma war das nie ein Problem. «Hier werden wir nach Leistung und nicht nach dem Geschlecht beurteilt», bestätigt Lisa.

DJ auf Kundenbesuch

Die Firma von Auw plant und setzt nicht nur um, sondern auch der Service ist ein wichtiger Bestandteil. Ludovic Verdier ist verantwortlich für den Service im Bereich Lüftung und legt viel Wert auf gute Kundenbeziehungen: «Mein Ziel ist es, ein vertrauensvolles Verhältnis mit meinen Kunden aufzubauen. Wenn ich die Lösung eines Problems einmal nicht gleich finde, sage ich das. Dann informiere ich mich und melde mich wieder.» Bei grossen Kunden hinterlässt er auch einmal seine private Telefonnummer und versucht, Probleme ausserhalb der Bürozeiten telefonisch zu beheben. «Im Bereich Lüftung haben wir offiziell keinen Pikettdienst. Bei Kunden wie Restaurants oder Gefängnissen kann es ohne Lüftung aber ungemütlich werden, darum biete ich diesen Service in Figeninitiative an.»

In seiner Freizeit ist er übrigens genauso engagiert: Als DJ legt er an verschiedenen Partys auf, auch richtig grossen. Wichtig sind ihm dabei die Fingerfertigkeit und die Stimmung, die er bei seinem Publikum auslöst: «Ich lege nach wie vor mit Vinyl auf. Nur Knöpfe drücken ist nicht mein Ding, ich liebe das handwerkliche Geschick, das man als DJ braucht», schwärmt der 45-Jährige. Er könnte zwar vom Beruf als DJ leben, möchte das aber nicht. Sein Chef Alain Folly unterstützt sein Engagement, solange es nicht mit dem Beruf kollidiert – ganz ähnlich hatte das ja schon Gilbert Folly mit seinem damaligen Chef erlebt ...

 suissetecmagazin
 5 | 2019
 17



Chantal Galli, eine von 66 Teilnehmenden, die antraten, um ihr Können zu zeigen: den Experten, aber auch einem grossen und interessierten Publikum.

Meisterleistungen in Schaffhausen

An der Schaffhauser Herbstmesse fand dieses Jahr ein Spektakel statt: Die Schweizermeisterschaften der Gebäudetechnik machten vom 23. bis 27. Oktober 2019 halt an der Publikumsmesse und begeisterten die rund 35 000 Besucher. Während vier Wettkampftagen nahmen 66 Teilnehmende aus allen Sprachregionen der Schweiz die Gelegenheit wahr, sich mit Kollegen aus ihrem Berufsfeld zu messen.

von Helena Montag









Unten v. I.: Andreas Maurer (Gebäudetechnikplaner Sanitär), Remo Untersander (Gebäudetechnikplaner Lüftung), Luca Herzog (Sanitärinstallateur)



- 1 Sergio Paz Formoso vertieft und akustisch abgeschirmt in seinem CAD-Planungscockpit.
- 2 Nachwuchs sorgt für Nachwuchs: Gebäudetechnik en miniature an den Tüftelworkshops.
- 3 Feuer und Flamme für eine Medaille. An den Schweizermeisterschaften wird die handwerkliche Vielfalt der Berufe demonstriert.

Diesjähriger Schauplatz der Berufsmeisterschaften war die Schaffhauser Herbstmesse. Während vier Tagen konnten die Besucher der Messe in der Halle 2 das Treiben und Werken der besten Gebäudetechniker beobachten und bestaunen. Die 66 Kandidaten kämpften in zwei Gruppen während je zwei Tagen um den Schweizermeister-Titel. Die Schweizermeisterschaften fanden 2019 in den handwerklichen Berufen (Spengler, Heizungsinstallateur, Sanitärinstallateur, Lüftungsanlagenbauer) bereits zum 29. Mal statt, für die Gebäudetechnikplaner in den Fachrichtungen Heizung, Sanitär und Lüftung nun zum neunten Mal.

Neuer Anmelderekord

So viele haben sich noch nie angemeldet: Das Interesse an den Schweizermeisterschaften der Gebäudetechnik war dieses Jahr gross, es wurde ein neuer Rekord bei den Anmeldungen aufgestellt. Insgesamt 106 Lehrabgänger wollten an den diesjährigen Meisterschaften teilnehmen. Dabei darf nicht vergessen werden, dass für eine Teilnahme eine Mindestnote von 5,0 in der praktischen Abschlussprüfung verlangt wird. Eine ausgezeichnete Leistung also! Teilnehmen konnten schliesslich 66 Kandidaten: 12 Heizungsinstallateure, 14 Sanitärinstallateure, 12 Spengler, fünf Lüftungsanlagenbauer, sechs Gebäude-

technikplaner Heizung, zehn Gebäudetechnikplaner Lüftung und sieben Gebäudetechnikplaner Sanitär. Unter den Kandidaten befanden sich dieses Jahr auch drei Frauen. Aus der Romandie nahmen sechs Lehrabgänger teil und auch aus dem Tessin konnte sich ein Kandidat qualifizieren.

Knifflige Aufgaben

Auch in diesem Jahr mussten die Kandidaten umfangreiche Aufgaben lösen und auch unter Zeitdruck genau arbeiten können. Während 16 Stunden bzw. während 13 Stunden bei den Sanitärinstallateuren bewiesen die jungen

suissetecmagazin 5|2019



der Stellensuche nach der Lehre enorm hilfreich sein kann. Denn allein die Tatsache, dabei gewesen zu sein, darf als Auszeichnung verstanden werden. Die Gewinner in den Berufen Sanitär- und Heizungsinstallateur sowie Spengler können sich zudem für internationale Berufsmeisterschaften qualifizieren. Die Euro-Skills (Spengler) findet 2020 in Graz statt, die nächsten WorldSkills (Heizungs- und Sanitärinstallateure) 2021 in Schanghai.

Umfangreiche Besucheranimation

Auch neben dem Meisterschaftsbetrieb an der Schaffhauser Herbstmesse gab es am suissetec Stand so einiges zu sehen und zu erleben. Die Besucher hatten die Möglichkeit, sich an der suissetec Bar vom Messerummel zu erholen. Zudem konnten zwei Virtual Reality Games gespielt oder das eigene handwerkliche Geschick in der Bastelecke getestet werden. Am Sonntag fand vormittags ein Tüftelworkshop mit 20 Kindern statt: Unter Anleitung bastelten sie in fünf Gruppen eine Raketenabschussrampe, welche natürlich auch getestet wurde. Ein grosser Spass für die kleinen Teilnehmenden! <

Fotogalerie Schweizermeisterschaften 2019: suissetec.ch/smsh2019

Schweizermeisterschaften 2020: 8.-18. Oktober 2020, Olma St. Gallen

- 4 In Aktion: Die VR-Games sind zusätzliche Stand-Attraktionen.
- 5+6 Präzision ist das A und O: Exaktes Arbeiten unter Zeitdruck verlangt auch von Marcin Jung und Dominik Frosio volle Konzentration.
- 7 Die Berufe im Schaufenster: Der suissetec Auftritt als Zuschauermagnet an der Schaffhauser Herbstmesse.





nen und Durchhaltewillen wichtig, um bei der Schweizer Berufsmeisterschaft erfolgreich zu bestehen. Denn schliesslich bewerten die Experten der Meisterschaften nicht nur das erstellte Arbeitsstück, sondern auch die Arbeitsweise der Kandidaten. Natürlich ist auch das erlernte Fachwissen gefragt, so mussten zum Beispiel die Sanitärinstallateure nebst dem Lösen einer handwerklichen Aufgabe auch ein Fachgespräch mit einem Experten führen. Hinter den jungen Berufsleuten stehen qualifizierte Lehrbetriebe, die ihre Lernenden gefördert, aber auch gefordert haben und sie so fit für die Aufgaben der Schweizermeisterschaften gemacht haben.

Berufsleute ihr Können. Neben rein handwerk-

lichen Fähigkeiten sind auch eine strukturierte

Arbeitsweise, Belastbarkeit in Stresssituatio-

Sieben neue Schweizermeister

An der Schlussfeier am Sonntagnachmittag wurde es dann besonders spannend: Die Rangverkündigung stand auf dem Programm. Nach rund einer Stunde standen die sieben Schweizermeister 2019 fest: Jonah Volkart aus Murg SG (Heizungsinstallateur EFZ), Nils Klopfenstein aus Urtenen BE (Spengler EFZ), Luca Herzog aus Hüntwangen ZH (Sanitärinstallateur EFZ) und Markus Rüdisüli aus Schellenberg FL (Lüftungsanlagenbauer EFZ) sicherten sich die Goldmedaille in den handwerklichen Berufen. Bei den Gebäudetechnikplanern EFZ siegten Andreas Maurer aus Gümligen BE (Fachrichtung Sanitär), Damien Ulrich aus Zürich ZH (Fachrichtung Heizung) sowie Remo Untersander aus Schwerzenbach ZH (Fachrichtung Lüftung). Die besten drei Ränge je Beruf wurden mit einem Goldbarren belohnt. Alle Teilnehmenden erhielten eine Urkunde, was bei





Medaillengewinner 2019

Spengler

Gold: Nils Klopfenstein, Jost Spenglerei AG¹ Silber: Moses Fricker, René Meyer GmbH¹ Bronze: Kim Lüönd, Hensch AG1

Sanitärinstallateure

Gold: Luca Herzog, Max Müller¹ Silber: Markus Kull, Kurt Frey AG1 Bronze: Dominik Frosio, Huser Gebäudetechnik AG² / Pierre Frosio Sanitäre Anlagen³

Heizungsinstallateure

Gold: Jonah Volkart, Schenk Bruhin AG1 Silber: Adrian Fankhauser, Heiztechnik Widmer AG² / Heinz Gerber Land- und Haustechnik GmbH³

Bronze: Jukka Liechti, U. Hauenstein AG1

Lüftungsanlagenbauer

Gold: Markus Rüdisüli, Steger AG1 Silber: Jean-Pierre Michel Berg, E3 HLK AG1 Bronze: Marco Holzer, Schmid AG1

Gebäudetechnikplaner Sanitär

Gold: Andreas Maurer, Enerplan AG Bern¹ Silber: Roman Pascal Egli, Huustechnik Rechberger AG¹

Bronze: Philipp Hämmerli, Amstein-Walthert St. Gallen AG² / Britt Haustechnik AG³

Gebäudetechnikplaner Heizung

Gold: Damien Ulrich, Hunziker Partner AG2/ Anex Ingenieure AG3

Silber: Simon Anderegg, neukom

engineering ag1

Bronze: Dardan Hasani, Kälin Haus-

technik GmbH1

Gebäudetechnikplaner Lüftung

Gold: Remo Untersander, Klinova AG1 Silber: Marc Giunca, Meier-Kopp Service AG1 Bronze: Severin Frei, Otto Keller AG1

- 1 Lehrbetrieb und Arbeitgeber
- 2 Lehrbetrieb
- 3 Arbeitgeber

suissetecmagazin 5 2019



Die Schweiz hat den Fortschritt gewählt

Die Gebäudetechnik-Branchen sind neu im Ständerat vertreten: Dem Liberalen Philippe Bauer aus dem Kanton Neuenburg gelingt der Sprung ins «Stöckli»! Ansonsten darf man gespannt sein, ob die hohen Erwartungen an die Neu- und die Wiedergewählten erfüllt werden.

von Christian Brogli

Die Würfel sind gefallen. Bei den eidgenössischen Wahlen vom 20. Oktober 2019 wurde ein neues Parlament bestellt. Insgesamt ist suissetec über die gesamtpolitische Entwicklung erfreut, denn es ist frischer Wind in Sachen Energie- und Klimapolitik zu erwarten. Bei der direkten Vertretung in den beiden Kammern fällt die Bilanz hingegen zwiespältig aus.

Rückenwind

Die politische Grosswetterlage lässt mit den Sitzgewinnen von Grünen und Grünliberalen auf neuen Schwung in der Energie- und Klimapolitik hoffen. Die bislang zu zaghafte Haltung des Parlaments in Sachen Umwelt und Energie im Allgemeinen sowie in Sachen CO2-Gesetz im Speziellen dürfte abgelöst werden durch raschere und griffigere Massnahmen bei Themen der Nachhaltigkeit. suissetec setzt grosse Erwartungen darauf, dass die Sanierung des Gebäudeparks in der Schweiz nun entschiedener als in der vergangenen Legislaturperiode vorangetrieben wird. Eine zügige Dekarbonisierung sei denn auch ein wichtiges Anliegen des Verbandes, und die Gebäudetechniker würden hier ganz konkrete Lösungen anbieten, betont Direktor Christoph Schaer.

Licht und Schatten

Philippe Bauer gelingt der Sprung vom National- in den Ständerat: suissetec freut sich und gratuliert ihm herzlich zu diesem Erfolg. Der 58-Jährige ist Rechtsanwalt und kommt aus Neuenburg. Seit 2015 war er Mitglied der grossen Kammer. Bauer hat sich stets für die

Anliegen der KMU sowie der Gebäudetechnik-Branchen eingesetzt – und wird dies weiterhin tun, nun als Ständerat.

Im Nationalrat wird suissetec hingegen keine direkte Vertretung mehr haben: Peter Schilliger hat die Wiederwahl leider verpasst. Und auch die anderen Kandidierenden aus unseren Branchen (Michaela Huser, Marcel Fringer, Ueli Frutiger) haben den Sprung auf die nationale Bühne – trotz vielen Stimmen – nicht geschafft. «suissetec ist gut vernetzt im Parlament. Wir werden uns weiterhin aktiv für die Interessen unserer Mitglieder auf nationaler Ebene einsetzen», entwarnt Urs Hofstetter, Leiter Politik. Beruhigend also zu wissen, dass die Anliegen der Gebäudetechnik-Branchen auch in Zukunft vehement verteidigt werden in Bundesbern!





Angebote



Bildung

suissetec
Bildungszentrum Lostorf
T 062 285 70 70, F 062 298 27 50
ursula.eng@suissetec.ch
suissetec.ch

STFW Winterthur stfw.ch

Über die angegebenen Internetadressen gelangen Sie direkt zu Informationen, Daten und Anmeldeformular für Ihren Kurs oder Ihre Weiterbildung.

suissetec Bildungsgänge

suissetec.ch/weiterbildung

Chefmonteur/-in Sanitär, Heizung, Lüftung, Spenglerpolier/-in mit eidg. Fachausweis Vorkurs: jährlich im Herbst/Winter Bildungsgänge: jährlich ab Winter/Frühjahr

Sanitärmeister/-in, Sanitärplaner/-in, Heizungsmeister/-in, Spenglermeister/-in mit eidg. Diplom Bildungsgänge: jährlich ab Herbst

Projektleiter/-in Gebäudetechnik mit eidg. Fachausweis

Energieberater/-in Gebäude mit eidg. Fachausweis

Projektleiter/-in Solarmontage mit eidg. Fachausweis

Baustellenleiter/-in Sanitärtechnik/Heiztechnik/ Lufttechnik/Spenglertechnik

mit suissetec Zertifikat suissetec.ch/baustellenleiter

Wärmetechnikplaner/-in mit eidg. Diplom

Neuer Bildungsgang ab Frühling 2020 suissetec.ch/waermetechnikplaner

suissetec Kurse

suissetec.ch/kurse

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz – Der Gefahr immer einen Schritt voraus

Persona – Entwickeln Sie Ihre persönlichen Kompetenzen mit suissetec Zertifikat Anschlussbewilligung für sachlich begrenzte Elektroinstallationen (Art. NIV 15)

Wiederholungskurse für sachlich begrenzte Elektroinstallationen (Art. NIV 15)

Persönliche Schutzausrüstung gegen Absturz, PSAgA

Metalldach 1

Metalldach 2

Kalkulation mit Sanitärelementen

Servicemonteurkurs Sanitär 1

Servicemonteurkurs Sanitär 2

Servicemonteurkurs Heizung

Flüssiggaskurs

Technik

Angebote aus den Fachbereichen

suissetec.ch/shop

Merkblätter

suissetec.ch/merkblaetter

Spengler | Gebäudehülle

Fachrichtlinie Spenglerarbeiten (Artikel-Nr. 13020)

Richtlinie Dachentwässerung (Artikel-Nr. 13027)

Web-App Dachentwässerung (Artikel-Nr. APP134002)

Merkblätter

/ Anschlüsse im Unterdach
/ Fassadenanschlüsse
mit Sockelschutzblechen
/ Dachdurchdringungen im Flachdach

Heizung

Merkblätter

/ Befüllung von Anlagewasser mit Frostschutzmitteln

/ Hydraulischer Abgleich in neuen Heizungsanlagen

/ Wärme- und Trittschalldämmungen unter Estrichen (Unterlagsböden) mit Fussbodenheizung

Lüftung | Klima | Kälte

Merkblätte

/ Konformität von Lüftungsanlagen / Akustik im Bereich Raumlufttechnische Anlagen

Sanitär | Wasser | Gas

Handbuch Apparateauswahl Sanitär

(Artikel-Nr. 14050)

Neuerungen zum Thema Trinkwasserhygiene (Artikel-Nr. OD14076)

Reinigung und Pflege in Küche

(Artikel-Nr. OD14073)

Merkblätter

/ Übergabe von Flüssiggas-/ LPG-Installationen

/ Druckprüfung, Erstbefüllung und Spülung von Trinkwasserinstallationen nach SVGW W3/E3

/ Erdung durch Wasser-Hausanschlussleitungen

Für alle Branchen

Lohnerhebung 2018

(Artikel-Nr. OD10020)

Merkblätter

/ Gebäudelabels und Standards von Bedeutung im Schweizer Markt / Glossar für Werkverträge

suissetecmagazin 5|2019

