

## Not macht erfinderisch



Irgendwie muss es weiter gehen. Das sagen sich nicht nur Restaurantbetreiber, Hoteliers, Künstler und Ladenbesitzer, die das Wegbleiben von Gästen und Kunden unmittelbar getroffen hat. Wir bemerken derzeit besonders intensiv, wie abhängig alles voneinander ist. Dass sich das große Rad nur dreht, wenn die kleinen Rädchen sauber und unablässig ineinander greifen. Was gerade noch selbstverständlich war, geriet ins Stottern und Stocken. Mit welchen Folgen die Branche insgesamt rechnen muss, ist derzeit noch nicht abzusehen.

„Im Mai 2020 befragte die Querschier Unternehmensberatung ca. 700 zufällig ausgewählte SHK-Handwerker zur Tiefe der Corona-bedingten Änderungen in ihren Betrieben. Die Verteilung der Antworten zeigt, dass eine ordentliche Zahl von Betrieben die Zwangslage in eine Chance umgewandelt hat. Knapp über die Hälfte der befragten SHK-Handwerker änderte in

den letzten Wochen ihre betrieblichen Prozesse. Abgesehen von den üblichen Hygienemaßnahmen wurde vor allem die Entzerrung der Montagekolonnen erwähnt. Die Gruppen wurden verkleinert, der Kontakt zwischen den Gruppen reduziert. Gleichzeitig wurde die interne Kommunikation ersatzlos gestrichen (Team-Meetings) oder kontaktlos gestellt (interne Mailverteiler) und die Mitarbeiter mit digitalen Devices (Telefon, Laptop) ausgestattet. Ein Viertel der Handwerker, die ihre Prozesse angepasst hatten, führte aus, dass es die ergriffenen Veränderungsmaßnahmen auch nach der Krise beibehalten will. Auf dem neuen Niveau wollen vor allem jene Handwerker bleiben, die in Digitalisierung ihrer Monteure investiert haben. Auch gute Erfahrungen haben Handwerker gemacht, die den Zugang der Monteure zur Ware neu organisiert hatten. Stop-over zur Materialaufnahme im Abhollager des Großhandels und/oder im eigenen Materiallager wurde dauerhaft durch bessere Planung ersetzt. Ein Sechstel der befragten Handwerker ist bei der Implementierung der Anpassungsmaßnahmen auf Widerstand der Mitarbeiter gestoßen. Der zusätzliche Zeitbedarf nervt, die Dokumentationspflicht wird als unangenehme Kontrolle wahrgenommen. Aber auch die Kunden machten Schwierigkeiten, entweder weil sie übervorsichtig oder uneinsichtig waren. Ein Drittel der Handwerker berichtete, dass auch die Endkunden die Handwerker zu Prozessänderungen aufforderten. Sie wollten Kontakte vermeiden und verschoben Aufträge und/oder verlangten vom Handwerker bei der Ausführung Hygienekonzepte.“ So die Autoren der Studie. Was können Betriebe jetzt alles tun, um die negativen Auswirkungen der Krise möglichst gering zu halten? Bei der Beantwortung dieser Frage hilft auf jeden Fall der jeweilige SHK-Fachverband. Hier werden Informationen gesammelt, ausgewertet und sondiert, um den Betrieben diese zeitraubenden Recherchen abzunehmen. Auch wir als Verlag haben auf unserer Homepage [www.sht-online.de](http://www.sht-online.de) nützliche Meldungen gebündelt. Mitziehen bei der Bewältigung der Folgen der Krise müssen dabei alle: Politik, Industrie und Handel. Alles dreht sich um die Kunden und da steht der Handwerker nun mal an vorderster Front. Sind die jedoch von Arbeitslosigkeit bedroht oder Kurzarbeit betroffen oder anderweitig verunsichert, hat er vermutlich schlechte Karten. Er muss ja tatsächlich ins Haus und dabei helfen ihm weder Online-Verkaufs-Portale noch Web-Konferenzen. Gern berichten wir über Ihre Erfahrungen in dieser Situation.

Freundlichst  
Ihre

Sigrid Busse

Sigrid Busse