

Organisation im Handwerk

EDV-Infos für Sanitär, Heizung, Klima, Elektro, Anlagenbau

label
Label Software Gerald Bax GmbH



Abrechnung über Arbeitswerte bringt Vorteile

Fachverband SHK empfiehlt Abrechnung im 15-Minuten-Takt vor allem im Kundendienst – Labelwin erfasst flexibel Stunden oder Arbeitswerte



Alfred Jansenberger, stellv. Hauptgeschäftsführer des Fachverbands SHK in Nordrhein-Westfalen, hat sich umgesehen, wie andere Branchen kostendeckende Preise durchsetzen: »Je hochpreisiger und je preissensibler ein Produkt ist, desto kleiner wird die Preis- bzw. Verpackungseinheit gewählt.« Beispiel: die sekundengenaue Abrechnung bei Telefonanbietern.

Die in der Kfz-Branche verbreitete Abrechnung nach Arbeitswerten oder Arbeitseinheiten (im 10- oder 15-Minuten-Takt) ist auch im SHK-Handwerk geeignet, um steigende Kosten im Kundendienst an den Markt weiterzugeben.

Höhere Akzeptanz

Viele Kunden haben das Gefühl, bei 4 Einheiten zu 10,75 € »mehr für weniger« zu bekommen, als wenn sie eine Einheit zu 42,50 € bezahlen sollen. Deshalb bietet es sich an, besonders kleinere Aufträge im Kundendienst nach Arbeitswerten abzurechnen.

Etliche Handwerksbetriebe rechnen nach Angaben des Fachverbands bereits erfolgreich mit Arbeitswerten ab und bestätigen, dass ihre Kunden durch diese Darstellungsform eher geneigt sind, kostendeckende Verrechnungssätze zu akzeptieren. Die Erfahrung zeigt, dass die Kunden sehr genau schauen,

wie lange der Techniker vor Ort war, dann aber bereit sind, für die taktgenaue Abrechnung einen angemessenen Preis zu bezahlen.

Problemfeld Materialkosten

Da die Materialwirtschaft bei kleinen Mengen besonders aufwändig ist, versuchen viele Handwerker, das Kostenproblem im Kundendienst über die Berechnung von angemessenen Materialpreisen zu lösen.

Das ist betriebswirtschaftlich zwar absolut sinnvoll und notwendig, führt aber wegen der Preistransparenz bei „internetgängigen“ Produkten nicht selten zu Konflikten. Deshalb halten Branchen-Experten die Anhebung der Stundenverrechnungssätze, z. B. über die Abrechnung nach Arbeitswerten, für unbedingt notwendig.

Flexible Abrechnung mit Labelwin

Das System Labelwin kann so konfiguriert werden, dass der Handwerker bei der Zeiterfassung sowohl Stunden als auch Arbeitswerte eingeben kann. Per Mausklick lässt sich festlegen, dass zum Beispiel Kundendienstaufträge nach Arbeitswerten, Baustellenprojekte dagegen per Stunde abgerechnet werden.

Die automatisch erzeugte Rechnung übernimmt diese Einstellung später. Damit hat der Handwerker ein flexibles Werkzeug an der Hand und kann die Empfehlung des Fachverbands optimal umsetzen.

Den vollständigen Beitrag von Alfred Jansenberger lesen Sie über  Quicklink **LN1001**.

Kurzmeldungen

Energetisch sanieren: Faltblatt über neue Förderprogramme

Der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) stellt in einem neuen Faltblatt „Energetisch sanieren und bauen lohnt sich - Fakten zur Förderung“ kurz und knapp die geänderten Förderprogramme zur energetischen Gebäudesanierung vor:

- die Umstellung der Förderung auf Einzelmaßnahmen,
- die Einführung des KfW-Effizienzhausstandards,
- die Anpassungen durch die neue Energieeinsparverordnung.

Das Faltblatt mit Details über Förderkredite, Zuschüsse und Steuerermäßigungen eignet sich als Marketing-Instrument für Handwerker zur Kundengewinnung.

Zur Broschüre: <http://bit.ly/energetisch>

Sicher in Web 2.0 und mobilem Internet

Wie eine aktuelle Studie des Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr zeigt, nehmen Hackerangriffe auf Handwerksbetriebe zu. Für Anwender ergeben sich daraus immer neue Schwierigkeiten, die eigenen Daten ausreichend zu sichern und trotzdem alle Möglichkeiten des Internets nutzen zu können.

Besondere Gefahren lauern im Web 2.0 und im Umgang mit Smartphones. Drei neue, kostenlose Informationsbroschüren helfen praxisnah beim Schutz von Unternehmensnetzwerken und persönlichen Daten.

Zu den Broschüren: <http://bit.ly/sichere-kmu>

Quicklink: Wie funktioniert's

Den vollständigen Artikel finden Sie im Internet unter www.label-software.de. Tragen Sie in das Suchen-Feld den Quicklink-Code ein und drücken anschließend die Enter-Taste.

label
Label Software Gerald Bax GmbH

Label Software Gerald Bax GmbH
Mühlenstraße 31
33607 Bielefeld
Telefon: 0521-5241960
Telefax: 0521-137680
E-Mail: info@label-software.de
Internet: www.label-software.de

Erfolgreich mit Kunden telefonieren

Beim Telefonieren stets freundlich, aufmerksam, positiv zu sein, ist gar nicht so einfach. Eine gut gepflegte digitale Kundendatei hilft dabei enorm.

Wer seinen Kunden mit der Begrüßung überraschen kann: „Guten Morgen, Herr Müller! Wie war's auf Sardinien?“ ist in der Regel gleich einen guten Schritt weiter – vorausgesetzt, Herr Müller war wirklich auf Sardinien im Urlaub. Sollte Herr Müller eine Beschwerde auf den Lippen gehabt haben, hat der kommunikationstüchtige Handwerker ihm hier schon den Wind aus den Segeln genommen.

Aber wie soll man diese Details über alle Kunden im Kopf behalten? Dabei hilft eine digitale Kundenbeziehungs-Verwaltung (CRM) enorm. Die blendet sofort, wenn eine bestimmte Nummer anruft, alle verfügbaren Daten über den Kunden ein; eben auch seine

Vorlieben, Extrawünsche, und was er privat erzählt hat. Kunden fühlen sich dort wohl, wo sie als Person ernst genommen werden.

Ein CRM-System, wie es in Labelwin standardmäßig eingebaut ist, sorgt mit dafür, dass zum Beispiel Termine eingehalten, Reklamationen prompt versorgt und Kundendienstfälle zügig abgewickelt werden, indem es die nötigen Informationen rechtzeitig bereitstellt.

Eine benutzerfreundliche und praxisnahe Eingabemaske erleichtert es den Benutzern, die nötigen Informationen stets zu aktualisieren.

☞ Weiter per Quicklink **LN1002**

Das perfekte Planungs- und Kalkulationswerkzeug

»Kälte Klima aktuell« wollte es genauer wissen: Was sind die entscheidenden Vorteile einer Branchensoftware? Gerald Bax stand Rede und Antwort.

Die Redaktion der Fachzeitschrift KKA ist bekannt für ihre kritischen Fragen an Berater im Umfeld des Handwerks. Ende 2009 interviewte sie Dipl.-Ing. Gerald Bax, Geschäftsführer und Firmengründer der Bielefelder Label Software Gerald Bax GmbH.

Die Redakteure wollten wissen, ob Labelwin wirklich den Anwendern im Handwerk nützt oder hauptsächlich dem Anbieter, der damit Geld verdienen will. Warum braucht die Branche überhaupt eine spezielle Branchensoftware? Würde eine Standard-Software nicht ausreichen?

Bax: »Eine Besonderheit der Haustechnikbranche liegt in dem hohen Lohnkostenanteil. Dies erfordert eine besonders gute Planungs-

und Kalkulationsmöglichkeit. Weiter fallen in der Haustechnik viele kleine Reparatur- und Wartungsaufträge an. Hier ist die zeitliche Planung besonders wichtig, aber auch besonders schwierig...«

Labelwin unterstützt diese Aufgaben unter anderem durch:

- eine im Praxistest perfektionierte Erfassung von Arbeitszeiten, Aufwänden und Eingangsrechnungen,
- digitale Archivierung aller Schriftstücke,
- eine permanente Versorgung der Techniker vor Ort mit aktuellen Daten zum Kunden und seinen Anlagen.

☞ Weiter per Quicklink **LN1003**

Moderner Service entscheidet bei Label Software

Bei einer Softwarelösung zählen guter Service und Support ebenso stark wie Funktionalität und einfache Bedienbarkeit. Label stellt seinen Kunden eine Service-Hotline aus acht Spezialisten zur Verfügung, die ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Via Internet können sie sich auf Wunsch direkt mit dem Rechner des Kunden verbinden, sein Problem mit eigenen Augen sehen und ihm den Ausweg am Bildschirm zeigen.

Auf dem interaktiven Wissensportal Label Wiki können Label-Kunden ihr Wissen und ihre Erfahrungen einbringen und im Gegenzug Tipps von anderen Anwendern lernen.

Label Wiki ist aufgebaut im bekannten Wikipedia-Stil und enthält viele Tipps und Tricks, Beispiele und Erläuterungen zur optimalen Nutzung von Labelwin.

☞ Weiter per Quicklink **LN1004**

Fax-Anforderung

Die vollständigen Artikel schicken wir Ihnen auch gerne per Fax zu. Einfach hier ankreuzen, stempeln und per Fax an 0521-137680.

- Abrechnung über Arbeitswerte
- Erfolgreich mit Kunden telefonieren
- Das perfekte Werkzeug
- Moderner Service bei Label Software

Stempel/Ansprechpartner:

Messetermine

Label Software begrüßt Sie demnächst auf den folgenden Messen



SHK Essen

vom 10.03. – 13.03.2010; **Halle 1.0, Stand 145**



IFH Nürnberg

vom 14.04. – 17.04.2010;
Halle 4, Stand 4234/4236



Intersolar München

vom 09.06. – 11.06.2010; **Halle C2, Stand 646**

Impressum

© 2010 Label Software Gerald Bax GmbH

Mühlenstraße 31

33607 Bielefeld

Telefon: 0521-5241960

Telefax: 0521-137680

Auflage: 14.000 Exemplare

Text: korfftext, 32120 Hiddenhausen

Satz & Design: montale, 33602 Bielefeld

Druck: Hans Kock, 33619 Bielefeld