

Monteur mit vielen Talenten

Hermann Corell*

Wer Heizungs-Kundendienstmonteur werden möchte, strebt eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Aufgabe an. Lesen Sie hier, was man für den Dienst am Kunden alles drauf haben muss.

Wenn der Heizkessel im Hause von Frau Hansen gewartet werden muss, dann steht in den seltensten Fällen der Boss des SHK-Betriebes selbst auf der Matte. Und so wird der Monteur vor Ort zum Stellvertreter seines Chefs. Der Eindruck, den er hier hinterlässt, ist entscheidend dafür, wie der Kunde den ganzen Fachbetrieb einschätzt. Ordentliche Arbeitskleidung und einwandfreies Benehmen sind Grundvoraussetzungen, um hier gut bei wegzukommen. Natürlich erwartet der Kunde auch, dass der Monteur fachlich versiert ist und die anstehende Arbeit schnell, richtig und exakt erledigt.

Gut gewartet

Eine typische Aufgabe des Heizungs-Kundendienstes ist

* Hermann Corell, Dozent der Handwerkskammer Dortmund, Telefon (0 23 04) 4 10 91



Um den schlechten äußeren Eindruck wieder wett zu machen, muss sich dieser Monteur sehr anstrengen

die Wartung der Anlagen. Sie dient der Pflege und soll einen möglichst fehlerfreien und sicheren Betrieb garantieren. Voraussetzung für eine gut durchgeführte Wartung ist, dass sich der Monteur mit den unterschiedlichsten Heizkesseln und Thermen auskennt. Zu Beginn einer jeden Wartungsarbeit steht die Reini-

gung des Heizkessels an. Feuerungsrückstände von festen Brennstoffen, Gas oder Öl müssen beseitigt werden, da es ansonsten zu Energieverlusten bei der Verbrennung kommt. Bei der Reinigung sollte man die Brennerteile einer genauen Überprüfung unterziehen, um festzustellen, ob zum Beispiel Verschleiß-

teile wie Zündelektroden ausgetauscht werden müssen. Aber mit der Reinigung alleine ist es nicht getan. Die Sicherheits- und Regeleinrichtungen sind zu überprüfen, und defekte Teile auszutauschen. Sicherheit muss sowieso oberstes Gebot sein. So gehören auch die Überprüfung der Abgaswege und die Kontrolle der Brennstoffzufuhrleitungen auf Dichtigkeit zu einer korrekt ausgeführten Arbeit. Bei raumluftabhängigen Feuerungen sollte zudem darauf geachtet werden, ob nach wie vor genügend Verbrennungsluftzufuhr vorhanden ist. Nicht selten hat der Kunde Zuluftöffnungen verschlossen, weil es „zieht“ oder es wurde der Aufstellraum verkleinert. Am Ende einer jeden Wartung steht dann die Abgasmessung mit einer eventuell notwendigen Neueinstellung des Brenners.

Der Monteur als Berater

Hierzu muss sich der Monteur in den Bestimmungen der Kleinf Feuerungsanlagen-Verordnung auskennen, in der unter anderem auch die Anforderungen an die Durchführung einer Abgasmessung festgelegt sind. Die Werte der Abgasmessung geben dem Kundendienstmonteur Aufschluss darüber, wie sauber die Verbrennung ist und ob



Mit einer SHK-Imagekleidung strahlt der Servicemann auch optisch Kompetenz aus

ein optimaler Wirkungsgrad erreicht wird. Eine gewissenhaft durchgeführte Wartung garantiert dem Kunden, dass er mit seiner Heizungsanlage auf der sicheren Seite ist und zudem auch keinen Ärger mit dem Schornsteinfeger bekommt. Dennoch gelten für zahlreiche der Heizungen, die der Kundendienstmonteur betreut, die Übergangsfristen für Altanlagen. Je nach Überschreitung der erlaubten Grenzwerte müssen diese bis spätestens November 2004 ausgetauscht werden. Viele Kunden aber wünschen auch von sich aus eine modernere Heizung, sodass der Monteur hier als Berater bei der Neuanschaffung tätig werden sollte. Dies setzt voraus, dass er sich mit der neuesten Heizungstechnik auskennt, aber auch über regenerative Energiesysteme, wie z. B. Sonnenkollektoren zur Brauchwas-

sererwärmung und/ oder Heizungsunterstützung, unterrichtet ist. Er sollte in der Lage sein, eine Heizenergiebilanz eines Gebäudes zu erstellen um dann dem Kunden die maßgeschneiderte Heizungsanlage vorschlagen zu können.

Oft detektivischer Spürsinn nötig

Ein weiteres Aufgabenfeld des Kundendienstmonteurs liegt in der Störungsbeseitigung an Heizungsanlagen. So, wie ein Detektiv Bruchstück für Bruchstück zusammenträgt, um sich dem Kern der Sache zu nähern, so sollte auch der Monteur systematisch vorgehen, um die Ursache der Störung zu ermitteln. An erster Stelle hierbei steht das Gespräch mit dem Kunden. Denn oftmals kann man durch genaueres Nachfragen dem Fehler auf die Spur kommen.

So kann es schon von Bedeutung sein, wenn man erfährt, dass der Kunde im Winter urlaubsbedingt die Heizung ein paar Tage aus hatte. Oder aber auch, dass der Defekt nach Betankung des Öltanks aufgetreten ist. Nach dem Gespräch sollte man die Stromzufuhr zum Heizgerät, die brennstoffführenden Zuleitungen und auch gegebenenfalls die Heizungsregelung überprüfen. Erst wenn rund um die Heizungsanlage keine Fehler aufzufinden sind, wendet man sich dem Brenner zu. Hierbei sind wieder Augen und Ohren gefragt. Häufig führt ein ungewöhnliches Geräusch oder z. B. ein verändertes Flammenbild schon zur Fehlerquelle. Nur wer den genauen Funktionsablauf eines Brenners kennt, wird auch feststellen, wo dieser unterbrochen ist, und daraus auf mögliche Störungsursachen schließen.

Keine Angst vor großen Anlagen

Ein guter Heizungs-Kundendienstmonteur sollte sich mit Ölfeuerungs- wie auch Gasfeuerungsanlagen auskennen. Aber auch Kenntnisse über Dampfheizungen schaden nicht, denn auch solche können ihm heute noch über den Weg laufen. Er muss die Regeltechnik beherrschen und sollte zudem eine Weiterbildung in Elektrotechnik für

festgelegte Tätigkeiten haben, da auch Störungen im elektrischen Schaltkreis auftreten können. Genauso gut muss er sich in hydraulischer Systemtechnik zurechtfinden und auch Mehrkesselanlagen dürfen ihm keine Angst einjagen. Kenntnisse über Lüftungstechnik und im Besonderen auch über Raumlufttechnik sind von großem Vorteil, denn gerade die Raumlufttechnik ist im Zuge des Energieeinspa-

gepflegt und überzeugend im Auftreten sein, sondern auch eine sichere Gesprächsführung beherrschen. Und natürlich ein gewisses psychologisches Geschick im Umgang mit den Kunden haben.

Von wegen acht Stunden . . .

Man sieht, das Berufsbild des Kundendienstmonteurs ist vielseitig, abwechslungsreich und interessant. Jeder Kun-



Wer Kundendienst macht, der muss sich regelmäßig theoretisch und praktisch weiterbilden

rungsgesetzes stark im Kommen. Natürlich gehören das Wissen über alle gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen zum Berufsrepertoire. Aber auch bestimmte menschliche Voraussetzungen sollte ein Kundendienstmonteur mitbringen. Er sollte nicht nur

dendiensteseinsatz ist eine neue Herausforderung, da nicht ein Einsatz dem anderen gleicht. Wer glaubt, einmal Gelerntes reicht aus, um in diesem Beruf zu bestehen, ist fehl am Platz. Denn immer neue Technologien verlangen vom Fachmann, sich stetig weiterzubil-

..... **HEIZUNG**

den. Erst jahrelange Berufserfahrung macht aus einem einfachen Monteur einen wirklich guten Kundendienstmann. Da das Berufsbild mittlerweile sehr umfangreich geworden ist, haben viele Unternehmen ihre Kundendienstleute bereits auf begrenzte Aufgabengebiete spezialisiert. Durch die Vielzahl der Hersteller ist es einem einzelnen Monteur unmöglich, sich mit allen Geräten auszukennen. Nachteilig ist die oft dreckige Arbeit, zum Beispiel bei der Reinigung eines Wärmeerzeugers. Aber auch Bereitschaftsdienste, die dann schon mal zu Weihnachten zum Kunden führen, werden von vielen Monteuren als Nachteil gesehen. Mit einem regeltem Acht-Stunden-Tag ist gerade



Im Heizungsbereich muss der Kundendienstmann einen besonderen Beratungsanspruch erfüllen

in der Heizperiode nicht oft zu rechnen.

Andererseits ist es aber jedes Mal eine Selbstbestätigung, wenn man einem

frierenden Kunden aus der Misere hat helfen können. Der gute Eindruck der so hinterlassen wird, hat schon so manchen „Gelben-Seiten-Klienten“ zum Stammkunden gemacht.

..... **SPEZIAL**

Zweckentfremdet

Was Monteure so alles bei Renovierungsarbeiten entdecken! Beim Aufstemmen der Wand wurde dabei die etwas eigenwillige Herstellung einer Abzweigung der Trinkwasserleitung freigelegt. Hierzu war lediglich das Oberteil des Schrägsitzventils entfernt und an dessen Stelle das Durchgangsventil mit geradem



Sitz für die Abzweigung eingeschraubt worden. Von da aus erfolgte dann die Verlegung der Zweitleitung. Damit

einem der Schönheitsfehler nicht ins Auge springt, wurde anschließend die Leitung mit Mörtel verputzt. Es ließ sich allerdings nicht mehr feststellen, ob diese Arbeit vom vormaligen Mieter, vom vormaligen Hauseigentümer oder gar von einem Installateur durchgeführt worden ist.

Rätselkönige ausgelost

Aus den mehreren Hundert richtigen Einsendungen der Lösung des sbz-monteur-Winterpreisträtsels wurden am 16. Januar die Gewinner per Ziehung ermittelt.

Etwas knifflig war es schon, unser Preisträtsel in der Ausgabe 12/2001. Aber dennoch sind sehr viele unserem diesmaligen Sponsor Wilo auf die Schliche gekommen. Denn seinen Slogan „Wilo – Pumpenperfektion und mehr“ galt es herauszufinden. Keine leichte Aufgabe für unsere Glücksfeen Andrea Bauer und Angelika Iff von der sbz-monteur-Redaktion. Am liebsten hätten sie nämlich alle Einsender gewinnen lassen. Aber das war natürlich auf Grund der großen Anzahl der Zuschriften nicht möglich. Und so hieß es für unsere Damen: Augen zu, ziehen und Fortuna entscheiden lassen.

Wir sagen herzlichen Glückwunsch

Tief in den Korb gefasst, wurden drei Einsendungen gezogen.

Über den **1. Preis** darf sich **Heinz Römer** aus 67661 Kaiserslautern freuen. Wilo be-



Die sbz-monteur-Glücksfeen bei der Arbeit: (v. l.) Andrea Bauer und Angelika Iff ziehen die Gewinner

schert ihm einen **MP3 CD-Player Expanium EXP 203** von Philips. Der Expanium 203 spielt neben Audio-CDs, CD-Rs und CD-RWs auch MP3-CDs, die über zehn Stunden MP3-Musik speichern können.

Der **2. Preis** sorgt nun dafür, dass **Dirk Sennerwald** aus 73655 Plüderhausen jetzt immer weiß, was die Stunde geschlagen hat. Er erhält eine exklusive **Wilo-Armbanduhr** mit analogem Marken-Quarzuhrwerk, PCP- und nickel-freiem Gehäuse mit Edelstahlboden, wasserdicht bis 30 m und Mineralglasabdeckung.

Über den **3. Preis** kann sich **Marietheres Mimberg** aus 52146 Würselen freuen. Sie hat nun die Qual der Wahl und muss entscheiden, ob sie das Fachbuch „**Heizungs- und Klimatechnik – Programmierbare Prüfungsfragen**“, das Buch „**Sanitärtechnik – Fachwissen in Prüfungsfragen**“ oder das Werk „**Die Fachkunde der Bauklempnerei**“ haben möchte.

Den drei Rätselkönigen gratuliert die sbz-monteur-Redaktion ganz herzlich und hofft, dass sie viel Spaß mit den Gewinnen haben.