



Es wird Zeit, dass der Monteur sich selbst den roten Teppich auslegt. Schließlich kann man einen Auftraggeber beeindrucken, wenn man sich mit dessen Eigentum in Acht nimmt. Welche Möglichkeiten sonst noch bestehen, einen Kunden zum Stammkunden zu machen, erfahren Sie ab Seite 6.

Bild: HaZweiOh

## AUF DER BAUSTELLE

Mike: Hi Kollegas 3

## NEWS TICKER

Meldungen aus der Branche 5

## SPEZIAL

Fehler beim Kundenkontakt – Teil 1:  
Die 13 schlimmsten Monteursünden 6

## LESERFORUM

Und immer brav befüllt... 10

## MUSTERBERICHTE

Wassertechnik 12  
Lufttechnik 14

## FACHFRAGEN

Öl- und Gasbrenner 16  
Rückhalten schädlicher Stoffe 18  
Urlaubsansprüche nach Arbeitsrecht 20

## HAUSTECHNIK

Feuer und Rauch einsperren – Teil 1 22

## SANITÄR

Der Installateur als Umweltschützer 27

## HEIZUNG

Nur noch über Trenner? 30

## PRODUKTE

32

## IMPRESSUM

34

## WAS GEHT?

34