



Bilder: Lutz Schulmann

**Bevor es losgeht, wird kontrolliert: Ist der Ersatzteile-Bestand komplett?**

## Die neue Chance: Kundendienst-Techniker

# Ziehen Sie den Kittel an!

lich? Viele Kollegen kennen die „Kundendienstler“ hauptsächlich von Gesprächen im Betrieb. Und nur selten hat ein Azubi mal das Glück, einem Kundendiensttechniker zu assistieren – sind sie doch meistens alleine an der „Kundenfront“ unterwegs. Reporter Lutz Schulmann hat sich deshalb einen Arbeitstag lang an die Fersen von SHK-Kundendiensttechniker Detlef Stuber geheftet und erlebt, was technisches Können in Kombination mit Erfahrung und sympathischer Kundenorientierung aus-

macht. Detlef Stuber ist nämlich so etwas wie die Allzweckwaffe bei der Wilhelm Hehner und Söhne GmbH in Wiesbaden. In dem Innungsfachbetrieb für Sanitär- und Heizungstechnik ist er derjenige, der vor Ort permanent im Kontakt mit den Kunden steht, sie betreut, im wahren Wortsinn pflegt und ihre technischen Probleme in Bad und Küche sowie an der Heizungsanlage zu lösen sucht – und das möglichst fix und preiswert. Dieser Service gehört zur Firmenphilosophie, genauso – wenn es der Kunde

Den Gesellenbrief als Abschluss der Ausbildung gleichzeitig auch als Ende der Karriereleiter zu sehen, zeugt von wenig Weitblick. Natürlich hat nicht jeder die Ambition, sich beruflich auf den Weg zu machen, um den Meistertitel zu erlangen. Aber dem, der weiterkommen will, bieten sich sehr gute Möglichkeiten in einem derzeit noch schwach besetzten Bereich, der sich zwischen dem Gesellen- und dem Meisterbrief anordnen lässt: dem Tätigkeitsfeld des SHK-Kundendiensttechnikers.

### Der Frontmann des Betriebes

Aber was genau macht so ein Kundendiensttechniker denn eigent-



**Ein lockerer Schwenkauslauf ist leichte Kost für Stuber und lässt Zeit für ein Schwätzchen mit der Kundin**

## Fit für die Kundschaft innerhalb von 15 Wochenenden

Der SHK-Kundendiensttechniker hat ein verantwortungsvolles, von praktisch-handwerklicher Kompetenz, Menschenkenntnis und Erfahrung gekennzeichnetes Aufgabengebiet. Es verbindet unternehmensinterne Abläufe und aktive Kundenbetreuung und -beratung miteinander.

Der Kundendiensttechniker repräsentiert seinen Betrieb nach außen, bemüht sich im Rahmen seiner Zuständigkeiten um Imagepflege und Folgeaufträge. Die Ausbildung im SHK-Kompetenzzentrum in Gießen umfasst 240

Unterrichtsstunden an insgesamt 15 Wochenenden (freitags und samstags). Der nächste Kurs findet hier in der Zeit vom 24. August bis 22. Dezember statt.

Zulassungsvoraussetzungen sind: Gesellenbrief in einem Handwerk der Sanitär-, Heizungs- und Klima-Branche sowie zweijährige Berufspraxis. Detaillierte Infos über die Ausbildung zum SHK-Kundendiensttechniker erhält man beim Fachverband Hessen unter der Telefonnummer (06 41) 97 43 70. Die Internetadresse lautet [www.shk-hessen.de](http://www.shk-hessen.de).

wünscht – das Reparieren alter Gerätschaften anstelle des Austauschs gegen neu.

### Auch Fummelarbeiten gehören dazu

Bisweilen wird Detlef Stuber auch auf eine der Baustellen gerufen, wo die Kollegen, insgesamt acht, arbeiten. Wenn nichts mehr geht, ist die Erfahrung des Neunundvierzigjährigen umso stärker gefragt. Als wir gemeinsam losfahren, so gegen 11 Uhr, hat Stuber an diesem Tag schon einiges hinter sich. In einem Restaurationsbetrieb ist der Verteiler an einer 15 Jahre alten Fußbodenheizung geplatzt – eine Katastrophe für den Gastwirt, wenn nicht schnell Hilfe kommt. Stuber und ein Kollege haben sich am frühen Morgen das Malheur angeschaut. Diagnose: Originalersatzteil nicht mehr

zu beschaffen. Der Kollege kümmert sich darum, probiert ein ähnlich konstruiertes Bauteil aus, mittags läuft die Heizung wieder auf vollen Touren und dem Chef des Lokals fällt ein Felsbrocken vom Herzen. Beim zweiten Kunden ist nur der Schwenkauslauf an der Küchenspüle locker und der WC-Sitz in der Toilette lose – für den Techniker Minutensache. Gleich darauf folgt der absolute Höhepunkt des Tages. Detlef Stuber hat in weiser Voraussicht noch ein Ausdehnungsgefäß für die 1982er Gastherme auftreiben können – ein Glücksfall! Die Krux: Um das alte Gefäß auswechseln zu können, muss fast das gesamte Heizgerät zerlegt und wieder zusammengebaut werden. Eine echte Fummelarbeit, aber Stuber schafft alles in summa summarum anderthalb Stunden. Die Therme arbeitet wieder klaglos.



**Richtig ran musste Stuber als es galt, dieser 25 Jahre alten Gastherme wieder Leben einzuhauchen**

Dann, in der nächsten Wohnung mussten eine Mischbatterie, danach ein Duschthermostat, beides unter Putz, erneuert beziehungsweise reparieren werden. Und zum Tagesabschluss stand noch das Auswechseln einer Mischbatteriekartusche an. Das war's für heute – und die Kundschaft ist guter Dinge. Aber nicht nur die; auch Detlef Stuber ist bester Laune. Obwohl an diesem Tag ganz schön etwas los war, ist es für ihn immer wieder ein tolles Gefühl, wenn alles geklappt hat. Vor allem aber mag er die Arbeit beim Kunden: Langweilig wird es nie, kein Tag ist wie der andere. Und genau macht den Reiz aus, SHK-Kundendiensttechniker zu sein.