

# WAS LÄUFT

## SEHR NETT, DIESER BESUCH ...

Wenn ein Kundendienstmonteur meine Wohnung betritt und sich an meinen Sachen zu schaffen macht, dann habe ich es gerne angenommen. Wen wundert es?

Ich mag es nicht, wenn der übel gelaunt und desinteressiert meine Privatsphäre in Beschlag nimmt und mir durch die Blume erklärt, wie selten dämlich ich in seinen Augen bin. Denn das Problem, dass er für teures Geld in meiner Bude reparieren muss, hätte ich doch wohl auch mit etwas Nachdenken selber lösen können.

Ich freue mich hingegen, wenn ein Monteur beim Betreten meines Reichs sich kurz vorstellt und mir das Gefühl gibt, dass mein Problem bei ihm gut aufgehoben ist. Dann geht er frohen Mutes an die Arbeit und erledigt seine Sachen professionell. Ein Kännchen für den Profi wird gereicht. Mein Tag und hoffentlich auch seiner sind dann gerettet.

Normale Regungen vom Held, denken Sie jetzt vielleicht ...? Stimmt! Daher sind die Schlüsse, die man daraus ziehen kann, doch eigentlich nachvollziehbar für jeden Monteur mit Kundenkontakt. Aber den einen oder anderen muss man nochmals mit der Nase drauf stoßen. Daher können Sie in diesem Heft ein kurzes Training auf den Seiten 34 bis 36 erlesen.

Das gibt Sicherheit im Umgang mit dem, der nach Ihrem Einsatz die Rechnung bezahlen soll, dem Kunden. Viel Spaß und hoffentlich neue Erkenntnisse bei der Lektüre; natürlich auch der anderen spannenden Themen.

Schöne Weihnachtstage und einen guten Rutsch ins neue Jahr wünscht

Ihr



Elmar Held

Redakteur und Dipl.-Ing. für Versorgungstechnik

## GUT ZU WISSEN

Aktuelles aus der Branche **4**

## VON DER BAUSTELLE

Ihre Beiträge aus der Praxis **6**

## VERNETZT

Surf-Tipps **8**

## WIE FUNKTIONIERT EIGENTLICH...

... ein Systemtrenner **10**

## HEIZUNG

Regeln und Steuern: What's the difference? **14**

Was tun bei wasserhungrigen Verbrauchern? **16**

Wärmepumpen: Was bietest du mir? **18**

# INHALT

## SPEZIAL

Regenwasseranlagen: Bis zum Frühlingserwachen **22**

Gleichzeitigkeit: Und es funktioniert doch! **26**

## SANITÄR

Rohrdämmung: Kühles soll kühl bleiben **30**

Thermische Desinfektion **32**

## GUT GEMACHT

Für den ersten Eindruck gibt's nur eine Chance **34**

## WISO-WISSEN

Insolvenzrecht Teil 1 **37**

## FIT IM FACH

Rätsel / Fachfragen **38**

## BERICHTSHEFT

Wassertechnik **42**

Wärmetechnik **44**

## PRODUKTE

Neuheiten auf dem Markt **46**

## FUNSITE

Fakt oder Fake / Funsite **50**

Impressum **50**