

MEIDINGER- FORUM!

Information und Gespräche rund um die Bufa

Was macht eigentlich ein technischer Berater? Diese Frage wurde am 8. März 2017 in der Informationsveranstaltung Meidinger-Forum von Sebastian Travníkar beantwortet. Der 29-Jährige Bufa-Absolvent wurde vom Schulleiter Herrn Walter mit den Worten „Einmal im Jahr holen wir uns jemanden mit Know-how direkt aus dem Beruf rein in die Schule!“ angekündigt und sprach über seine Tätigkeit als technischer Berater bei der WR-Gruppe:



Steckbrief:

Name:	Sebastian Travníkar
Alter:	29 Jahre
Abschluss an HMS:	2014
Fachbereich:	Sanitärtechnik
Beruf:	technischer Berater im Innen- und Außendienst
Firma:	WR-Gruppe
Zitat:	„Es macht einfach Spaß, wenn man das Problem lösen kann!“

Was ist die WR-Gruppe?

Die WR-Gruppe ist ein Dienstleister, der für Hersteller den technischen Kundendienst und Ersatzteilservice anbietet. Neben zwei weiteren Bereichen wird dabei auch der Bereich Sanitär- und Haustechnik angeboten. Entsprechend vertritt die sogenannte WR-Haustechnik die in Deutschland führenden Hersteller der Sanitärbranche. Zu ihren Kunden gehören zum Beispiel hansgrohe, HANSA oder auch BLANCO. Für internationale Kunden übernimmt die WR-Gruppe unter der Bezeichnung SOL-Aquaplus den Kundendienst in Deutschland, so zum Beispiel für Gessi, GROHE oder Honeywell. Dass die Mitarbeiter der WR-Gruppe zumeist nicht in eigenem, sondern im Namen ihrer Kunden, sprich im Namen der Hersteller, agieren, ist auch dem Firmenmotto zu entnehmen: „Wir sind sie! Kompetent, zuverlässig, partnerschaftlich.“

Was macht ein technischer Berater?

Das Tätigkeitsprofil eines technischen Beraters, so Herr Travníkar, sei sehr vielseitig. Insbesondere, da er sowohl im Außen- als auch im Innendienst eingesetzt werde. Was den Innendienst betreffe, verbringe er sehr viel Zeit vor dem PC und am Telefon und müsse, das sei selbstverständlich, ständig erreichbar sein: „Es gibt eine technische Hotline für Servicetechniker und Installateure, für Endkunden ist die eigentlich nicht,

aber wenn sich einer bis zu mir vorgeboxt hat, dann kümmere ich mich natürlich auch darum. Wir von der technischen Hotline sind die letzte Instanz, wenn wir keine Lösung finden, dann bleibt das Problem ungelöst.“

Wichtig sei hier auch Erfahrung, denn viele der über die Hotline eingehenden Reklamationen ließen sich rein telefonisch über ein paar Gespräche erledigen, ohne dass man dafür extra einen Besuch vor Ort einplanen müsse. Dazu sei es aber zum Beispiel notwendig, ganz genau in Erfahrung zu bringen, was der Installateur nach einer Reklamation des Endkunden bei diesem zu Hause im Detail gemacht habe und ob ihm bei der Überprüfung evtl. ein Fehler unterlaufen sei. Besagter Installateur sei da nicht immer erfreut, wenn seine Arbeit hinterfragt werde, doch „Man muss einfach dran bleiben und ganz genau nachfragen. Man muss den Leuten manchmal einfach auf den Senkel gehen.“

Bei solchen Telefongesprächen sei es außerdem besonders wichtig, seine DIN-Normen sehr gut zu kennen! Er erinnere sich an die Worte seines ehemaligen Bufa-Lehrers, Herrn Merdian: „Ihr müsst die auswendig parat haben!“ Denn, so Herr Travnikar: „Wenn man da mit einem gestandenen 55-jährigen Installateur telefoniert, und dann nicht die richtige DIN-Norm parat hat, dann hat man schon verloren. Der denkt dann gleich ‚Der weiß eh nix.‘“ Kompetenz zu zeigen sei Grundvoraussetzung für ein Gespräch.

Technische Berater seien darüber hinaus aber auch mitverantwortlich für das Schreiben von Handbüchern, die zunehmend auch in elektronischer Form erscheinen sollen. An der Entwicklung entsprechender Apps seien sie daher ebenfalls beteiligt. „Wir werden zunehmend elektronisch. Irgendwann wird auch der Installateur eine Cam auf dem Helm haben, und wir können ihm direkt bei der Arbeit zuschauen. Aber noch sind wir nicht soweit.“

Im Innendienst gelte es außerdem, sowohl die technischen als auch die kommunikativen Abläufe immer weiter zu verbessern, sogenanntes ‚Coaching‘ im Innendienst zu betreiben – beispielsweise auch dadurch, dass Begriffe für alle Beteiligten eindeutig definiert werden müssen – sowie allgemein die Funktion des technischen Ansprechpartners als Bindeglied zwischen der Projektleitung und den Herstellern auszuüben.

Doch nur im Büro zu sitzen, das sei nichts für ihn, so Herr Travnikar. Er sei froh, auch im Außendienst eingesetzt zu werden. So gehöre es durchaus auch zu seinem Job, bei Sonderfällen Reklamationen direkt vor Ort zu bearbeiten, wenn zum Beispiel der Installateur das Problem auch nach wiederholtem Besuch beim Endkunden nicht lösen konnte. Auch fahre er hin und wieder zwecks Qualitätssicherung bei Servicetechnikern mit, da jeder Servicetechniker auf diese Weise alle 3 Jahre überprüft werde. Üblich sei es darüber hinaus, vor Ort Probemontagen von neuen Produkten, aber auch Partnermontagen vorzunehmen.

Da er sich dazu bereiterklärt habe, werde er zudem auch bei internationalen Kunden eingesetzt. „Wenn ich im Geschäft ankomme, kann es sein, dass es heißt: ‚Du fliegst morgen nach Belgien. Der Flug ist gebucht.‘ Und dann muss ich packen.“ Natürlich müsse er bei solchen Anlässen Englisch sprechen, wo er doch an der Bufa in Englisch nie ein Überflieger gewesen sei, doch er werde mit jedem Mal ein bisschen besser. (Lächelnd:) „Ich weiß, wo meine Schwächen sind, spiele aber lieber meine Stärken aus.“

Was macht den Job des technischen Beraters so interessant?

Was ihm an seinem Job besonders gut gefalle sei zum einen die Abwechslung und das eigenverantwortliche Arbeiten: Er sei viel im Büro, sei an Produktentwicklungen beteiligt, habe aber auch viel Kundenkontakt und Kontakt zu den Herstellern.

Zum anderen gebe es aber gerade im Bereich des Reklamationsmanagements viele spannende Herausforderungen: „Man kommt immer dann auf den Plan, wenn es richtig Probleme gibt. Man muss aufpassen, was man sagt und wie man es sagt.“ Vor Ort versuche er immer, den Kunden zunächst einmal von der Reklamation und seinem Ärger wegzuholen, um einen neutralen Start ins Gespräch zu ermöglichen. „Ich frag dann zum Beispiel erst mal, ob ich da parken darf.“ Sozialkompetenz, wie sie auch an der BuFa vermittelt werde, und Menschenkenntnis seien hier von zentraler Bedeutung. Bisher, so Herr Travníkar, habe er von Kunden und Installateuren meist ein gutes Feedback bekommen, nichtsdestotrotz gebe es aber auch andere Geschichten... Beispielsweise habe sich ein Servicetechniker den Arm gebrochen, als er auf der Flucht vor dem Hund über den Zaun sprang. Ein anderer Servicetechniker sei schon einmal absichtlich im Badezimmer eingeschlossen worden. Auch wenn ihm das nicht persönlich passiert sei, habe er daraus gelernt: „Ich stell' jetzt immer meine Tasche so hin, dass die Tür nicht zugehen kann.“ Gerade weil bei Kunden kein freudiger Empfang zu erwarten sei, sei es ein besonders gutes Gefühl, die Sache zur Zufriedenheit aller gelöst zu bekommen. „Es macht einfach Spaß, wenn man das Problem lösen kann.“

Bei der Fülle von Aufgaben und Herausforderungen müsse man sich allerdings einer weiteren Herausforderung stellen: „Was sie von der BuFa mitnehmen können, ist strukturiertes Arbeiten und Zeitmanagement.“ Er selbst sei eher ein Chaot gewesen, habe aber inzwischen lernen müssen, seine Arbeitsabläufe zu strukturieren und im Zeitplan zu bleiben. „Ich muss mir zum Beispiel bewusst vornehmen, morgen 3 Stunden lang XY zu bearbeiten, weil die Zeit insgesamt so knapp ist und ich weiß, dass ich später nicht mehr dazu kommen werde.“ Nur so bekomme man all die verschiedenen Aufgaben und Termine, die den Beruf so interessant machen würden, unter einen Hut.

Warum BuFa? Warum WR-Gruppe?

„Ich wollte nicht mehr auf der Baustelle arbeiten. Und ich wollte mehr Geld verdienen.“ Deshalb habe er sich überhaupt für eine Weiterbildung zum Sanitärtechniker an der BuFa entschieden. Auf die WR-Gruppe sei er nur zufällig gekommen: Ein Bekannter habe die Verbindung hergestellt und den Vertrag habe er dann sogar schon vor seinem abgeschlossenen Sanitärtechniker in der Tasche gehabt. „Mit der Ausbildung an der BuFa habt ihr vielleicht schon 50% an Wissen erreicht.“ Und das sei auch notwendig, denn man „muss mit Vorwissen da reingehen.“ Die WR-Gruppe suche Nachwuchs, es fänden sich auf dem Markt aber kaum geeignete Kandidaten. Die angehenden Sanitärtechniker an der BuFa sind gefragt! Mit seinem Arbeitsplatz und seinen Tätigkeitsfeldern ist Herr Travníkar sehr zufrieden. Es gefalle ihm sehr gut bei der WR-Gruppe, dennoch stellte er fest: „Die Schule war Erholung pur, die Realität sieht ganz anders aus.“

Wr