

ALLES BEGANN MIT EINER TELEFONISCHEN KUNDENANFRAGE

Wie der Thüringer Heizungsbaumeister Jens Dietrich der Firma Rohn & Co. binnen weniger Jahre zum erfolgreichen Spezialisten für Erdwärme wurde



Jens Dietrich

Deutschland, Mitte der 90er-Jahre. In den neuen Bundesländern profitieren nach der Grenzöffnung viele Heizungsbauer zunächst vom sogenannten Aufschwung Ost. Allerorten wird gebaut und saniert – die Zukunft scheint rosig zu sein. Doch der Bedarf an Öl- und Gasheizungen bei gleichzeitig zunehmender Wettbewerbsdichte ist schnell gedeckt. Und es sind bald alternative Strategien gefragt. An dieser Stelle beginnt die Erfolgsgeschichte des Thüringer Heizungsbaunternehmens Rohn & Co. GmbH. Eine Geschichte, die Lust auf Innovation macht.

Regenerative Energie als Zukunftsmodell. Ein klassischer Handwerker im Osten, sagt Jens Dietrich, der Inhaber von Rohn & Co., habe Mitte der 90er-Jahre nur zwei Alternativen gesehen: „Entweder wir begeben uns auf die Autobahn, d.h. wir erweitern unseren Wirkungsraum, oder wir versuchen, nur noch von Wartungsarbeiten zu leben.“ Doch beide Wege schienen für ihn keine

ROHN & CO. GMBH

Gewerk:	Erdwärme
Standort:	Paitzdorf in Thüringen
Wirkungsraum:	95% regional, 5% bundesweit
Gründungsjahr:	1971
Kundenstruktur:	95% Privatkunden, 5% Geschäftskunden
Mitarbeiter:	6
Internet:	www.erdwaermespezialist.de

zufriedenstellende Lösung zu sein. Und so änderte sich das Profil seiner Firma im Jahr 1997 mit nur einem einzigen Telefonat. An einem sonnigen Sommertag im Jahr 1997 erreichte den Unternehmer die Anfrage eines regionalen Architekturbüros für den Einbau einer Wärmepumpe. Dietrich, der den Ernst der allgemeinen Marktsituation längst erkannt hatte, begriff jenen Anruf sofort als Chance und entschied binnen einer Woche, sich das notwendige Know-how für den Einbau einer Wärmepumpe anzueignen. In den Folgewochen besuchte er Schulungen, bildete sich weiter und schon wenige Monate später war die erste Wärmepumpe eingebaut. Die Zukunft seines Betriebs, so entschied Dietrich daraufhin, sollte ab sofort in regenerativer Energie liegen. Erdwärme sollte das Feld sein, auf dem er sein Unternehmen spezialisieren wollte.

Rundum-Kompetenz beim Thema Wärme überzeugt Kunden. Heute basieren deutschlandweit bereits 10% der privaten Heizanlagen auf einer Wärmepumpe – mit steigendem Potenzial! Doch vor mehr als 10 Jahren war die Skepsis noch groß, ob ein mit Erdwärme beheiztes Haus auch wirklich warm wird. Während heute die Kunden mit dem konkreten Wunsch nach Erdwärme gezielt auf die Firma Rohn zukommen, musste damals der Bedarf noch aktiv geweckt und der

Markt neu geschaffen werden. „Ich habe mich zu dieser Zeit intensiv mit dem Thema Erdwärme auseinandergesetzt und eine umfassende Argumentationsliste erarbeitet“, sagt Dietrich. Hatte er eine Kundenanfrage nach einem Heizsystem, so konnte er zwar eine Öl- oder Gasheizung anbieten, aber gleichzeitig mit den Worten „Wir können auch noch Besseres“ auch Erdwärme vorschlagen. Diese Rundum-Kompetenz in Sachen Wärmeerzeugung überzeugte mehr und mehr Kunden und ließ die alternative Erdwärme beim Hausbau zunehmend attraktiver werden.

2003 errichtet Rohn den ersten Erdwärme-Lehrpfad Deutschlands. Um Kunden noch besser und anschaulicher über das Thema Erdwärme zu informieren, errichtete die Firma Rohn gemeinsam mit einem Lieferanten für Wärmepumpen 2003 in Paitzdorf einen Erdwärme-Lehrpfad – den ersten in Deutschland. Ein vor Ort installiertes Erdwärme-Heizsystem demonstriert hier bis heute Funktionalität und Wirkungsweise der Erdwärme und macht die Technologie somit für Interessenten erlebbar.

Dietrich verstand es von Anfang an, den Lehrpfad medienwirksam in sein Marketingkonzept einzubauen und setzte bei der Bewerbung seines Unternehmens vor allem auf Events mit Prominenten.

ERFOLGSFAKTOREN DES BETRIEBS

- Mut, sich rasch auf einen neuen Markt einzulassen und zu spezialisieren
- Ideenreiches Kommunikationskonzept für ein erklärungsbedürftiges Produkt
- Funktionierende Kundenbetreuung von der Kontaktaufnahme beim Massenevent hin zur persönlichen Beratung
- Hohe Weiterempfehlungsrate durch Bestandskunden
- Systematische Nutzung von Lern- und Mengeneffekten durch Spezialisierung

Er schloss einen bis heute bestehenden Sponsoringvertrag mit der Thüringer Biathletin Katrin Apel ab und setzte diese bereits zur Eröffnung des Lehrpfads als Publikumsmagnet ein. Ein Konzept, das aufging. Schon im Vorfeld wurden Presse und Radio zur Berichterstattung aufgefordert – was offenbar gelang. „Wir hatten an dem Tag über 150 Gäste, unzählige Anfragen und konnten daraus auch etliche Aufträge generieren“, so das Resümee Dietrichs. Noch im Jahr 2003 wurde der Lehrpfad zudem mit dem Umweltpreis des Landkreises Greiz ausgezeichnet – ein weiterer öffentlichkeitswirksamer Glücksfall.

Mit einem innovativen Kommunikationskonzept zum Erfolg.

Den Erfolg seiner Öffentlichkeitsarbeit verdankt der innovative Unternehmer Dietrich einem facettenreichen Kommunikationskonzept, dem er bis heute vertraut: Mit Werbung in regionalen Zeitungen und Presseveröffentlichungen sowie regelmäßigen Veranstaltungen (z. B. Nordic Walking mit der Olympiasiegerin Katrin Apel) gelingt es, die breite Masse anzusprechen und Aufmerksamkeit für das Thema Erdwärme und die Firma Rohn als Experten auf diesem Gebiet zu erzeugen.

Ist das Interesse geweckt, geht es darum, die Interessierten mit Informationen zu bedienen und konkrete Argumente

für den Kauf einer Erdwärmeanlage zu liefern. Neben dem Erdwärme-Lehrpfad nutzt die Rohn & Co. GmbH dafür v. a. die Instrumente Website, Prospekt und Newsletter. Zusätzlich gibt es auch einen 15-minütigen Dokumentationsfilm „Wie eine Erdwärmeheizung entsteht“, der sehr anschaulich darstellt, wie Geothermie funktioniert. Dass der Film nicht kostenlos bestellt werden kann, ist dabei kalkulierte Strategie: „Wer dazu bereit ist, für eine DVD 12,50 Euro auszugeben, ist tatsächlich am Thema Erdwärme interessiert. Auf diesen Interessenten kann ich dann persönlich zugehen und weiß, dass Potenzial da ist“, so Dietrich.

Weiterempfehlung als wichtiges Vertriebsinstrument.

Die Kaufhandlung basiert laut Jens Dietrich stets auf vorhergehendem persönlichem Kontakt. Beratung wird in seinem Unternehmen daher großgeschrieben. Unabdingbar sei es hierbei, dem Kunden genau zuzuhören, kompetent aufzutreten und durch die eigene Persönlichkeit Vertrauen zu schaffen. Um das Vertrauen zu stärken, wird den Kunden im Hause Rohn auch das Angebot unterbreitet, sich mit Käufern bereits installierter Erdwärmeanlagen direkt in Verbindung zu setzen. Weiterempfehlungen sind daher an der Tagesordnung und tragen wesentlich zum Erfolg der Thüringer bei.

Mit insgesamt fünf Mitarbeitern baut Rohn heute ca. dreißig Erdwärmeanlagen im Jahr. Für Öl- und Gasheizung bietet er bewusst nur noch Wartung und Reparatur an. Jens Dietrich: „Auch wenn es uns zunächst nicht bewusst war, liegt ein Großteil unseres Erfolgs in der Spezialisierung.“ Durch die Konzentration auf Erdwärme gelingt es dem Unternehmen, mit Lern- und Mengeneffekten schnellere und effizientere Abläufe zu realisieren oder die Lagerhaltung planbar und günstig zu halten. Die Bündelung von Know-how sichert nach innen die Qualität und strahlt nach außen Professionalität und Zuverlässigkeit aus.

Gut aufgestellt für die Zukunft.

Der Erdwärmespezialist aus Thüringen ist für die neu entstehende Wettbewerbssituation gut gerüstet und blickt der Zukunft positiv entgegen: Durch den geplanten Gebäudeumbau mit großzügigem Ausstellungsraum will man sich ganz gezielt von Billiganbietern abheben und für die Idee, die produktverwandte Klimatisierung ins Leistungsspektrum aufzunehmen, gibt es bereits zwei Interessenten. Insgesamt zeigt die Geschichte der Thüringer, dass Mut und Innovationswille im Handwerk zu großem Erfolg führen können. „Allerdings“, so gesteht Jens Dietrich ein, „gehört immer auch ein bisschen Glück dazu.“ Das Glück des Tüchtigen, wenn man so will. Jens Dietrich hat es gehabt.