

Wir machen Ihr Zuhause cooler!

Privatkunden im Klimaanlagengeschäft professionell betreuen

Christoph Brauneis,
KKA-Redaktion,
Gütersloh

So mancher Kälte-/Klimaanlagenbauer scheut Privatkunden wie der Teufel das Weihwasser. Zu kleinteiliges Geschäft und zu großer Beratungsaufwand lauten u.a. die Argumente derer, die sich stattdessen lieber um gewerbliche Kundenaufträge bemühen. Wenn man es richtig angeht, kann aus der Betreuung von Privatkunden im Bereich Klima- und Wärmepumpentechnik aber ein lukratives Geschäft entstehen, wie die Athoka GmbH in Herten eindrucksvoll unter Beweis stellt.



Athoka-Vertriebsleiter Stefan Jung und -Geschäftsführer Achim Zeller – im Hintergrund sieht man die Startseite der eigenen Homepage.

Die 1928 in Gelsenkirchen gegründete Firma Zeller beschäftigt sich bereits in der 3. Generation mit Kältetechnik. Standen viele Jahrzehnte vor allem Kunden im Bereich Gewerbekälte im Fokus, hat sich Inhaber Thorsten Zeller seit Mitte der 90er Jahre auch das Klimaanlagengeschäft erschlossen. Mit ein Grund hierfür war auch, dass viele gewerbliche Kunden im Wirkungskreis der Firma Zeller rund um Gelsenkirchen über die Jahre ihre Betriebe aufgegeben hatten – von vormals 300 Fleischereien waren z.B. nur noch 30 übrig geblieben. Neue Kundengruppen bzw. Aufgabenbereiche mussten also angegangen werden, erste gewerblich genutzte Klimaanlagen wurden installiert. Obwohl das Klimageschäft in diesem Segment gut anlief und man sich über mangelnde Auslastung nicht beklagen konnte, hatte Thorsten Zeller aber bereits damals die

Vision, Klimaanlagen in großem Stil auch an Privatkunden zu verkaufen. Er musste aber feststellen, dass dies nicht gelingen kann, wenn man „das nur nebenbei mitmacht“. Marketing, Beratung, Argumente im Verkaufsgespräch, Öffnungszeiten im Betrieb etc. – alles Aspekte, die man nicht einfach aus dem Gewerkekundengeschäft kopieren kann. Und wenn sich auch der private Endkunde jederzeit wie ein König fühlen soll, darf man ihn bei einem Problem an einem heißen Sommertag nicht warten lassen, nur weil die große Kälteanlage im Supermarkt gleichzeitig einen Störfall meldet.

Konzentration auf Daikin-Produkte

Thorsten Zeller entschied sich daher dafür, die Vertriebswege für Privat- und Gewerbekunden völlig zu entkoppeln und mit der Athoka GmbH ein neues, eigenständiges

Unternehmen zu gründen, das sich nur um das private Endkundengeschäft kümmert. Unterstützung bekam er hierbei 2008 von seinem Bruder und jetzigem Mit-Geschäftsführer Achim Zeller. Dieser hatte viele Jahre bei der Firma Daikin in unterschiedlichen Funktionen gearbeitet, u.a. als Produktmanager, und brachte neben seinem langjährigen Know-how gleich auch das Produktportfolio von Daikin in den Betrieb mit ein. „Ich habe mich bei Daikin sehr wohl gefühlt und hatte eigentlich nicht den Wunsch das Unternehmen zu verlassen“, erinnert sich Achim Zeller. „Aber so konnten mein Bruder und ich die Erfahrungen aus unseren unterschiedlichen beruflichen Lebenswegen hervorragend im Familienunternehmen bündeln. Im Herzen bin ich aber ein ‚Daikinese‘ geblieben. Wir installieren fast ausschließlich Daikin-Klimageräte und -Wärmepumpen. Übrigens nicht nur, weil ich von der Qualität der Anlagentechnik überzeugt bin und weil die Produktpalette so umfangreich ist, dass wir damit quasi alle Anwendungen abdecken können. Es gibt auch noch andere Vorteile, wenn man sich auf einen Anbieter konzentriert. Natürlich kann man bessere Preise im Einkauf erzielen – aber viel wichtiger ist, dass unsere Mitarbeiter die Anlagentechnik aus dem Effeff beherrschen und so schneller und fehlerfrei installieren können. Auch die Beratungskompetenz wächst dadurch.“

Aller Anfang ist schwer

Seit 2008 konzentriert sich nun das Team der Zeller GmbH unter Leitung von Thorsten Zeller auf gewerbliche Kälte- und Klimaanlagen und das der Athoka GmbH unter Leitung von Achim Zeller auf private Klimaanlagen und Wärmepumpen. Wobei sich beide Firmen gegenseitig befruchten: Ein Privat-

mann, der sich eine Klimaanlage installieren lässt, ist eben manchmal auch Unternehmer und benötigt Kälte- oder Klimatechnik für seinen Betrieb – und umgekehrt. Die ersten Jahre Geschäftsbetrieb der Athoka GmbH hatten aber neben Höhen auch ein paar Tiefen aufzuweisen – schließlich hatte man sich als Gründungsjahr ausgerechnet das Jahr 2008 ausgewählt, in dem durch die Pleite der Lehmann Brothers-Bank eine weltweite Wirtschaftskrise ausgelöst wurde. „Wir benötigten am Anfang schon ein wenig Durchhaltevermögen“, blickt Achim Zeller zurück. „Doch wir waren zuversichtlich, dass unser Geschäftsmodell aufgehen wird und haben auch ordentlich investiert. So haben wir schon 2009 unseren ersten Showroom in Dortmund eröffnet, 2010 erfolgte der Umzug in unser neues Firmengebäude in Herten – ebenfalls mit eigenem Showroom. Übrigens ein Gebäude, auf das wir richtig stolz sein können. Auf einem Grundstück des ehemaligen Zechengeländes Ewald in Herten haben wir eine moderne Firmenzentrale als Netto-Null-Energie-Gebäude errichtet.“ Zehn Jahre nach der Gründung hat Athoka volle Auftragsbücher, eine ganzjährige Auslastung und kann auch dank zahlreicher Empfehlungskunden relativ gelassen in die eigene wirtschaftliche Zukunft blicken.

Spezifische Endkundenansprache

„Auf den eigenen Lorbeeren darf man sich aber nicht ausruhen“, betont Athoka-Vertriebsleiter Stefan Jung. „Wir müssen kontinuierlich die Werbetrommel rühren.“ Dazu gehören die klassische Anzeigenwerbung und auch Fachartikel in regionalen Blättern. Und natürlich die sehr professionell



Quelle: Athoka

Auf der Athoka-Homepage wird Kunden in Wort und mit vielen Bildern gezeigt, wie eine Klimaanlageinstallation abläuft.

gestaltete Homepage www.athoka.de. Auf ihr wird u.a. die Funktionsweise einer Klimaanlage und einer Wärmepumpe auch für Laien verständlich erläutert, man sieht Installationsbeispiele, die Montage wird in Wort und Bild Schritt für Schritt erklärt etc. – kurzum: Der Internetauftritt schafft mit dem Versprechen „Wir machen Ihr Zuhause cooler!“ gleich auf der Startseite Vertrauen, dass man es als Kunde mit einem seriösen und erfahrenen Anbieter zu tun hat. Am wichtigsten ist jedoch das direkte Beratungsgespräch. Um Kunden Klimaanlagen und Wärmepumpen live präsentieren zu können, hat Athoka neben den genannten Showrooms in Dortmund und Herten 2018 daher noch einen dritten in Münster eröffnet. „Nur die wenigsten Kunden haben

schließlich schon eigene Erfahrungen mit Klimatechnik sammeln können. Sie wollen die Geräte sehen, hören und erleben. Das gelingt am besten in einem Showroom. Manchmal werden wir dort zum Beispiel gebeten, die Klimaanlage doch auch einmal einzuschalten. Kunden sind dann völlig verblüfft, dass diese schon längst läuft und sie trotzdem nichts hören können. Die in den öffentlichen Medien mitunter verbreiteten Vorurteile, dass Klimaanlagen laut und dreckig seien oder sogar krankmachen, können wir dann ausräumen.“ Neben den Showrooms setzt das Athoka-Team auch zwei mit funktionstüchtigen Klimaanlagen ausgestattete Showtrucks ein, mit denen in der Region auf Fachmessen, klassischen Gewerbeschaufen, auf Stadtteil-



Quelle: Athoka

In den Showrooms in Herten, Dortmund und Münster (im Bild) können Kunden Klimaanlagen live erleben.

„Alles Klima!“
Nach wünschigen heißen Tagen im Sommer 2018... und auch die Anpassungen für 2019 zeigen beständige anhaltende Beständigkeit...
Die Filterfunktion schafft weiterhin das Normal, das in der Größe ein offenes Küchenfenster als auch Terringelände anzeigt werden.
In der Musteranstellung des Hauses hat Stefan Jung um unterschiedliche Klima-Mobilität präsentiert. Wir waren überrascht. Die Zellen, das Klimagerät als einer speziell konstruierte Element in Wohnraum wirken und wirkt, die Größe der Luftverteilung...
Nach vorheriger Begutachtung der Wohnumlichkeiten erstellen sie eine Bedarfsanalyse, bieten Kostentransparenz und eine Installation, die in der Regel nicht länger als einen Tag dauert und auch in Bestandsimmobilien fast sauber ausgeführt wird.
Athoka, ein Unternehmen der Zeller Gruppe, hat sich mit seinem Team von Technikern und Montagen auf die Bereiche der Klimatisierung spezialisiert. Stefan Jung: „Wir gehen auf individuelle Wünsche ein und bieten eine ausführliche Beratung, die das gesamte Konzept...
Wir machen Ihr Zuhause cooler!
Mit einer Klimaanlage vom Marktführer DAIKIN
www.athoka.de

Quelle: Athoka

Mit Berichten und Anzeigen in regionalen Zeitungen und Magazinen macht Athoka auf sich aufmerksam.



Quelle: Athoka

Ob in weiß ...



Quelle: Athoka

... oder schwarz. Auch die Designmöglichkeiten der Außengeräte werden auf der Homepage thematisiert und gezeigt.

festen und sogar auf Gourmetmessen für die Vorteile einer Klimaanlage geworben wird. „Verkaufen tun wir dort in der Regel nichts“, erklärt Achim Zeller. „Diese Aktionen dienen zur Anbahnung späterer Geschäfte. Meist kommen die Kunden danach entweder noch einmal zur intensiveren Beratung in unsere Showrooms, oder aber – was mir deutlich lieber ist – wir vereinbaren einen Termin beim Kunden vor Ort und können gleich ganz individuell beraten.“

Montage zum Festpreis

Eine solche Beratung nehmen dabei ganz unterschiedliche Kundengruppen in Anspruch. „Die Wahrnehmung, dass eine Klimaanlage ein Luxusgut sei, hat sich in den vergangenen Jahren verändert“, bemerkt Stefan Jung. „Das spüren wir auch bei unseren Kunden. Vom Bergmann bis zum Architekten haben wir alles dabei. Eine Klimaanlage kann sich jeder leisten – das kommt langsam in den Köpfen an. Und damit Interessierte ganz exakt kalkulieren können, bieten wir Komplettpakete mit Kauf, Montage und Inbetriebnahme zum Festpreis an – ohne versteckte Kosten.“

Und wenn es z.B. am Tag der Installation ein Gewitter gibt und eine zweite Anfahrt erforderlich ist, dann ist das unser Problem. Den Festpreis halten wir unter allen Umständen ein. Mit rund 2000 Euro ist man bei uns mit dem Einstiegsmodell dabei“, so Jung.

„Beim Einstiegsmodell bleibt es aber meist nicht“, verrät Achim Zeller. „Wer zu uns in den Showroom kommt und sieht, für welche geringen Mehrkosten man ein Gerät mit mehr Funktionen und besserem Design bekommen kann, der entscheidet sich in vielen Fällen für die hochwertigere Anlage.“

Design, Komfort und Funktionalität sind dabei nach einhelliger Meinung von Stefan Jung und Achim Zeller die Hauptargumente für Privatkunden. „Das musste ich auch erst lernen“, gibt Achim Zeller zu. „Ich war am Anfang zu sehr auf die Technik fokussiert. Welcher Verdichter in der Klimaanlage steckt oder welches Kältemittel verwendet wird, interessiert aber nur einen Bruchteil der Kunden und verwirrt mehr, als dass es den Verkaufsprozess fördert.“

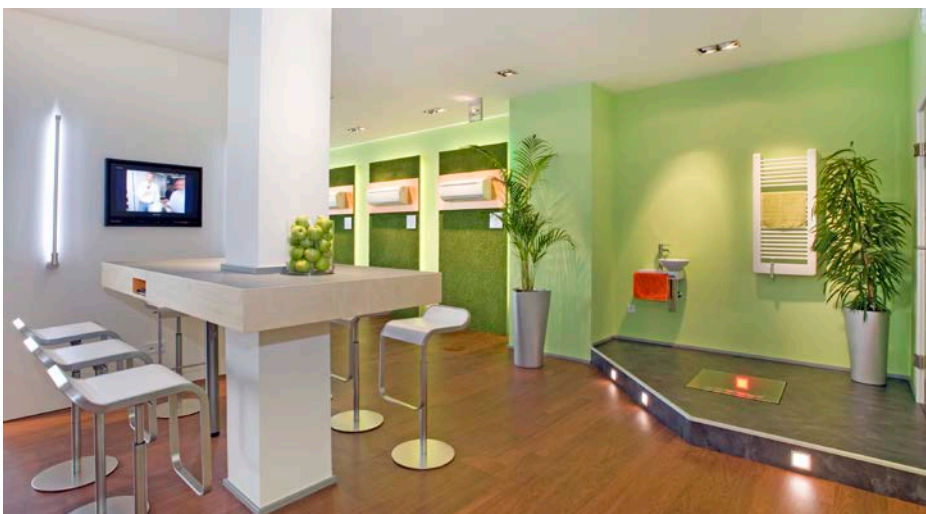
„Ingenieure und Kälteanlagenbauer beraten oft zu technisch“, ergänzt Stefan Jung.

„Ich setze im Privatkundengeschäft lieber auf richtig gute Verkäufertypen mit etwas technischem Interesse und nicht auf richtig gute Techniker mit etwas verkäuferischem Geschick. Ich selbst z.B. war zuvor im Automobilhandel tätig.“

Kooperationen mit SHK-Betrieben

Für die Montage werden dann natürlich schon richtige Fachleute benötigt und bei Athoka auch eingesetzt. „Diese kommen aber meist aus den Bereichen SHK und Elektro. Die Montage von kleinen Splitgeräten empfinden manche Kälteanlagenbauer leider als „unter der eigenen Würde“, stellt Achim Zeller fest. „Grundsätzlich haben wir auch keine Berührungängste, was das SHK-Handwerk betrifft. Ganz im Gegenteil: Wir kooperieren mit vielen Betrieben in der Region. Wir montieren für sie Klimaanlagen oder übernehmen den kältetechnischen Part der Wärmepumpeninstallation. Dafür helfen uns die SHK-Betriebe aus, wenn es um die wasserseitige Installation einer Wärmepumpe im Gebäude geht. Wir verlegen keinen Meter Fußbodenheizungsrohr selbst.“

Ob im Alleingang oder in Kooperation mit dem SHK-Handwerk – die Erfolgsbilanz im Wärmepumpengeschäft kann sich jedenfalls sehen lassen. Über 850 verbaute Luft-Wasser-Wärmepumpen weist die Athoka-Homepage mittlerweile aus. Darunter ist auch die erste von Athoka installierte R32-Wärmepumpe, eine „Daikin Altherma 3“, für das Einfamilienhaus der Familie Büthe in Bochum. Das Projekt kam zu hohen Würden: Es wurde mit dem Chillventa Award 2018 in der Kategorie Wärmepumpen ausgezeichnet und bot Anlass, weiter so erfolgreich die Werbetrommel für das Klima- und Wärmepumpengeschäft mit Privatkunden zu rühren.



Quelle: Athoka

Athoka-Showroom in Dortmund