

Programm

Seminar zur Einführung von Arbeitswerten bei der Abrechnung im Kundendienst ...

findet statt am 04. September 2017 von 17.00 bis 20.00 Uhr, Mainova AG, Raum Curie, Solmsstraße 38, Frankfurt am Main

- 17.00 Uhr STV Vorsitzender der Energiegemeinschaft
Peter Paul Thoma – Begrüßung
- 17.15 Uhr Marcello Camerin – Seminar Referent
- 19.00 Uhr Christian Lotz und Rüdiger Lang –
Erfahrungsbericht
- 19.30 Uhr zum Abschluss lädt die EGRM zum Imbis ein
- 20.00 Uhr voraussichtliches Ende

Das Seminar ist kostenfrei. Die Referentenkosten teilen sich die teilnehmenden Innungen

Seminar zur Einführung von Arbeitswerten bei der Abrechnung im Kundendienst ...

eine Informationsveranstaltung der EGRM und der angeschlossenen Innungen für die SHK-Betriebe der EnergieGemeinschaft RheinMain

am 4. September 2017, ab 17.00 Uhr

Ort: Mainova AG, Raum Curie, Solmsstraße 38, Frankfurt am Main

Die Seminarkosten übernimmt die EGRM für Sie.
Die Referentenkosten teilen sich die teilnehmenden Innungen

Anmeldung über: www.egrm.de

Benutzer-Log-in: `egrm2017`
Passwort: Willkommen

Anmeldung per E-Mail (mit vollständigem Absender):
egrm@dupont-steyer.de

Mit Telefax: 06131 91012-22 (bitte leserlich schreiben)

Vorname/Name

Firmenbezeichnung

E-Mail

Innungsmitglied kein Innungsmitglied

Telefon: 06131 91012-13

Dienstleistungen, Preispräferenz und Arbeitswerte positiv vermarkten –

und so Umsätze generieren!





„Stellen Sie sich erfolgreich in 5 Schritten den Herausforderungen des Marktes!“

Marcello Camerin stellt unter dem Titel „Dienstleistungen, Preispräferenz und Arbeitswerte positiv vermarkten – und so Umsätze generieren!“ anlässlich des Seminars am 04. September in der EnergieGemeinschaft RheinMain erfolgversprechende und praxisnahe Ansätze vor. Der 42-jährige Betriebswirt und Auditor forscht in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, digitale Arbeitswelt 4.0. sowie Wirtschaftsethik, hat Unternehmen gegründet und erfolgreich entwickelt und arbeitet heute – mehrfach Ausgezeichnet – vor allem als Dozent an verschiedenen Universitäten und Handwerksakademien.

Rund fünf Jahre hat er zusammen mit anderen Wissenschaftlern des Itb - Institut für Technik der Betriebsführung aus Karlsruhe an einer 5-Schritt-Methode gearbeitet, um auch im Bereich der Kleinen und Mittleren Unternehmen (KMU) Möglichkeiten zu entwickeln, um die notwendige Wettbewerbsfähigkeit von Handwerksbetrieben zu schaffen und zu erhalten. Zudem gilt es, neue Geschäftsfelder zu definieren, Dienstleistungsangebote zukunftssicher zu machen, um dem Unternehmer die Existenz seines Unternehmens im Markt nicht länger dem Zufall zu überlassen. Wirtschaftswissenschaftler Marcello Camerin stellt in der Veranstaltung direkt umsetzbare Lösungsansätze zur systematischen Herangehensweise vor.

Seminar zur Einführung von Arbeitswerten bei der Abrechnung im Kundendienst

Das Internet eröffnet den Kunden des Handwerks vielgestaltige Möglichkeiten der Information und des Vergleichs von Angeboten. Für den Handwerker ein Dilemma, Diskussionen sind so vorprogrammiert und vor allem im Kundendienst ist es schwierig, kostendeckende Preise durchzusetzen. In der Kfz-Branche ist daher die Abrechnung nach Arbeitswerten bzw. Arbeitseinheiten (im 10- oder 15-Minuten-Takt) schon weit verbreitet und akzeptiert. Diese Abrechnungsmethode ist auch im SHK-Handwerk geeignet, steigende Kosten im Kundendienst an den Markt weiterzugeben.

Was ist für KVA und spätere Rechnungsstellung notwendig?

Betriebswirtschaftlich ist es selbstverständlich sinnvoll und notwendig, Kostenprobleme im Kundendienst über entsprechende Materialaufschläge abzudecken. Da die Kunden regelmäßig Internetpreisvergleiche anstellen, ist in der Folge daraus die Kundenakzeptanz von hohen Materialaufschlägen eher gering und führt zu Irritationen.

Auch mit Pauschalen ist dieser Problematik nicht beizukommen. Zudem tragen Sie das Risiko, sollte die kalkulierte Arbeitszeit überschritten werden. Hinzukommt, dass der Kunde zur Vorlage beim Finanzamt eine Rechnung mit separat gelistetem Arbeitslohn benötigt.

Lösung – Anpassung des Stundenverrechnungssatzes

Am einfachsten wird dieses Problem durch die Erhöhung des Stundenverrechnungssatzes umgangen. Denn bei den Kunden ist in der Regel eine höhere Akzeptanz der Abrechnung über Arbeitswerte gegeben. Ideal vor allem für kleinere Aufträge im Kundendienstbereich, da meist kundenseitig kontrolliert wird, wie lange ein Monteur vor Ort ist. Unterschiedlich zu bewertende Einsätze von Meister, Monteur, Azubi, Fahrzeugen und Werkzeugen sind transparenter darstellbar. Somit ist auch die Bereitschaft größer, einen angemessenen Preis zu zahlen.

Haben Sie den Mut auf Arbeitswerte umzustellen – letztendlich wird es sich für Sie lohnen.

Was ist bei der Umstellung zu beachten?

- Dauer des Arbeitswertes festlegen
- Preis des Arbeitswertes festlegen
- Überprüfen der Monteurberichte
- Argumentationshilfen für die Mitarbeiter
- Ergänzung im Rechnungsvordruck
- Umstellung auch auf andere Arbeiten und Dienstleistungen