

Klotzen statt kleckern

Erfolgreich mit privaten und gewerblichen Kunden

Auf den ersten Blick erscheint an der beruflichen Karriere von Peter Schorn aus Eitorf nichts außergewöhnlich. Nach der Ausbildung zum Elektroinstallateur verbrachte er einige Jahre als Geselle im Betrieb, bis er sich vor 20 Jahren selbstständig machte.

Wir unterhielten uns mit *Peter Schorn*, Geschäftsführer der Schorn Elektroanlagenbau GmbH, über seine unkonventionelle, sympathische und erfolgreiche Geschäftsführung.

»de«: *Herr Schorn, einige Ihrer Kollegen bezeichnen Sie als unkonventionell. Warum?*

P. Schorn: Sie spielen damit sicher auf unseren Fachmarkt an. Im Jahr 2001 haben wir hier unsere neuen Betriebsräume errichtet und direkt den 120m² großen Fachmarkt für Elektroinstallationsmaterial integriert. Anfangs gab es schon kritische Stimmen in der Innung, die Sorge hatten, dass wir als Fachbetrieb auf diese Weise der »Nachbarschaftshilfe« Vorschub leisten. Das Gegenteil ist der Fall. Im Umkreis von 500m befinden sich zwei große Baumärkte. Damit ist die Versorgung mit Elektromaterial auch ohne unseren Markt für jeden Laien einfach. Da müsste man sich eher um den wirtschaftlichen Erfolg Gedanken machen. Aber auch hier denken wir langfristiger, und die Praxis der vergangenen sieben Jahre hat uns Recht gegeben.

Die privaten Kunden, die zu uns in den Fachmarkt kommen, wissen von Bekannten oder aus unserer einprägsamen Werbung, dass wir in vielen Fällen nicht nur günstiger als die Baumärkte sind, sondern den Kunden vor allem fachlich kompetent beraten. Wenn jemand gerade neu baut, fallen zwar oftmals nur kleinere Aufträge für sicherheitsrelevante Arbeiten ab. Daran verdienen wir natürlich nicht viel. Aber das Vertrauensverhältnis ist da. Jahre später kommen dann die ersten Erweiterungen. Jetzt zeigen wir den Kunden in unserer Musterwohnung, welchen Komfort eine gut durchdachte Elektrotechnik bieten kann. In dieser Lebensphase haben die Kunden mehr Geld und auch weniger Lust, sich in die

anspruchsvollere Technik einzuarbeiten. Jetzt kommen wir zum Zuge.

»de«: *Musterwohnung? Ist der Aufwand nicht ein bisschen übertrieben?*

P. Schorn: Manche Dinge muss man entweder richtig machen oder besser ganz lassen. Wenn Sie Ihr Bad neu gestalten, beginnen Sie doch auch nicht mit Blättern im Katalog, sondern gehen in eine der vielen Badausstellungen. Dann entscheidet Ihr Bauchgefühl, und der Preis verliert an Bedeutung. In unserer komplett eingerichteten Musterwohnung zeigen wir auf 45m² in drei Räumen nicht nur das Zusammenspiel von moderner Bustechnik und gehobener Geräteausstattung, sondern demonstrieren auch eindrucksvoll die Wirkung der leicht veränderlichen unterschiedlichen Lichtfarben auf das Wohlbefinden der Bewohner. »Licht ohne Leuchten« ist ein Thema, das alleine schon begeistert.

»de«: *In ländlicher Region in sieben Jahren von sechs auf 18 Mitarbeiter wachsen. Das muss doch auch andere Ursachen haben?*

P. Schorn: Sie haben natürlich Recht. Einen großen Teil unserer Leistung erwirtschaften wir mit gewerblichen Kunden, die uns viele Jahre die Treue halten. Aber auch hier gelten ähnliche Regeln. Diese Kunden schätzen, dass wir vorausschauend mitdenken und sie aktiv über technische Verbesserungsmöglichkeiten beraten. Und die Kunden sparen erhebliche Kosten dadurch, dass wir mit unseren Mitarbeitern und in unseren Räumen ihr eigenes Lager mit Bauteilen verwalten. Wenn man das, so wie wir, für mehrere größere Kunden gleichzeitig macht, ist natürlich eine sehr gute Organisation erforderlich. Da fällt die Lagerführung für den Fachmarkt schon fast als Nebenprodukt ab. Mit den heute verfügbaren softwaretechnischen Hilfsmitteln, gut



Der Elektrofachmarkt mit kompetenter Beratung

geschultem Personal und einer konsequenten Mitarbeiterführung ist das aber kein Problem.

Unsere Kunden haben Niederlassungen an über 100 Standorten. Die Firma Schorn Elektroanlagenbau ist für den kompletten Service in diesen Häusern verantwortlich. Über unsere Zentrale steuern wir unsere Mitarbeiter im Einsatz. Wir können es uns nicht leisten, dass ein Monteur im Servicefall die benötigten Materialien nicht im Fahrzeug hat. Also führen wir intern jedes Fahrzeug als eigenes Lager. Einmal in der Woche wird das Fahrzeuglager zur Sicherheit komplett ausgeräumt und überprüft. Dank Strichcode und Scanner können wir dabei natürlich erheblich an Zeit einsparen.

Unsere Servicemitarbeiter sind mit einem Laptopkoffer mit Drucker ausgestattet und über UMTS bzw. GRPS an die Zentrale angebunden. Sie erfassen die Tätigkeitsberichte direkt vor Ort. Benötigte Materialien werden automatisch zur Bestellung weitergeleitet. Zugriff auf Kundendaten, Bauzeichnungen, interne Kommunikation, Bestellwesen – alles funktioniert online. So halten wir unseren internen Aufwand sehr klein und gewährleisten durch die optimale und schnelle Organisation einen sehr hohen Servicestandard.

Parallel zu unserem laufenden Kundendienst arbeiten wir zeitgleich noch an elf größeren Projekten, alle haben sehr verbindliche Fertigstellungstermine und sind scharf kalkuliert. Der wirtschaftliche Erfolg wäre ohne den Einsatz moderner Hard- und Software gar nicht möglich.

»de«: Wenn man Ihnen so zuhört, ist die richtige Innenorganisation ein Kinderspiel...

P. Schorn: Schön wäre es. Wenn man es ernst nimmt, ist die Innenorganisation in einem Betrieb mit 18 Mitarbeitern eine ständige Herausforderung. Man setzt sich Ziele. Wenn man diese erreicht hat, eröffnen sich neue Optimierungspotenziale und Chancen für Mehrertrag. Diese muss man sehen und umsetzen wollen. Ein Elektrohandwerksbetrieb ist eben sehr komplex und ständig im Wandel begriffen. Da ist man als Unternehmer zuerst selbst gefordert.

Als Hilfe in der Innenorganisation benutzen wir seit 2002 die Branchensoftware Powerbird von Hausmann & Wynen. Neben der Spezialisierung auf

Peter Schorn (li.) und sein Nachfolger Georg Heck (30)



Die Musterwohnung – Elektrotechnik zum Anfassen



das Elektrohandwerk war für mich bei der Softwareauswahl wichtig, dass wir auch auf die integrierte Lohn- und Finanzbuchhaltung von Hausmann & Wynen zugreifen konnten und das Zusammenspiel der Software mit meinen Großhandlungen optimal funktioniert. So haben wir nur einen kompetenten Ansprechpartner für alle Fragen.

Sehr wichtig für die effektive Organisation ist natürlich die Einbindung der Mitarbeiter. Die verschiedenen Abläufe haben wir schon oft diskutiert und im Sinne des Unternehmens gemeinsam optimiert. Das ist bei so vielen Mitarbeitern nicht immer einfach und braucht Zeit und Geduld. Letztendlich muss man als Unternehmer dann aber auch Entscheidungen treffen und diese umsetzen.

»de«: Sie sind gerade 50 geworden und haben zeitgleich schon Ihre Nachfolge eingeleitet. Wie passt das zusammen?

P. Schorn: Das ist die ideale Konstellation für alle Beteiligten. Wer wie wir mit vielen gewerblichen Kunden arbeitet, braucht praktisch eine 24-stündige Einsatzbereitschaft und das an 365 Tagen im Jahr. Da ist man als Unternehmer immer im Dienst. Ich gebe schon

heute etwas von meiner Verantwortung ab und arbeite konsequent an der weiteren Umsetzung. Georg Heck ist seit einem Jahr als Geschäftsführer hinzugekommen. Er hat die richtigen unternehmerischen Ansätze und kann Verantwortung tragen. Zur erfolgreichen Betriebsführung gehören aber viele unterschiedliche Erfahrungen in allen Unternehmensbereichen. Da sind fünf bis zehn Jahre nicht viel Zeit.

Der Juniorpartner hat heute schon eine genau definierte Perspektive, und wir arbeiten zu zweit am wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens. Den gewonnenen Freiraum investiere ich in wichtige Projekte zum weiteren Ausbau des Unternehmens. Zurzeit bereiten wir den Neubau des Lagers auf der gegenüberliegenden Straßenseite vor. Das schafft Platz für Erweiterungen im heutigen Teil und ist die Basis für weiteres Wachstum.

Im Privatleben bleibt mir inzwischen mehr Zeit für Urlaub ohne Handy oder auch nur die Ruhe für ein gutes Essen oder einen interessanten Film.

Ina Wedekind, Journalistin, Ratingen