

## ■ z-nachrichten

---

### Zuwachs für die Zukunfts-Initiative

Der elfte Fachverband hat sich jetzt der Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen angeschlossen und damit die Gesamtzahl der Partner im Projekt auf 21 erhöht: Der Verband des Rheinischen Bäckerhandwerks möchte so die Unterstützung für die Bäckerunternehmen in Marketingfragen intensivieren. Da der Bäckerinnungs-Verband Westfalen-Lippe schon seit dem Start der Initiative aktiv dabei ist, steht dieses Angebot der Branche nun landesweit zur Verfügung. Gutes Marketing, so der Geschäftsführer des rheinischen Verbandes, Walter Dohr, sei „für alle Bäckereien gerade heute ein unabdingbarer Baustein für den Erfolg. Durch eine professionelle und hohen Ansprüchen genügende Betreuung werden die Betriebe sich noch besser positionieren können, um sich damit abzugrenzen und abzuheben von Billiganbietern und sonstigen Quereinsteigern“. Die Kontaktdaten aller Projektberater finden Sie unter [www.lgh.de/front\\_content.php?idcat=467](http://www.lgh.de/front_content.php?idcat=467) (Fachverbände und andere Institutionen) sowie [www.lgh.de/front\\_content.php?idcat=466](http://www.lgh.de/front_content.php?idcat=466) (Handwerkskammern).

### „Start“-Messe: Tipps für Gründer jetzt in Halle 3

Auch in bewegten Zeiten sei sie ein guter Startplatz für Gründungswillige und junge Unternehmer, sagen die Veranstalter über die Messe „Start“. Sie findet am 13. und 14. November in Essen statt - dieses Mal in der Halle 3 im Messebereich West. Man kann sich dort über die aktuellen Programme und Hilfestellungen für Firmengründer und -übernehmer informieren und fundierte Ratschläge und umfassende Informationen für den bevorstehenden Weg holen. Natürlich ist auch das Handwerk wieder auf der „Start“ vertreten. Mitarbeiter der Handwerkskammern und der LGH werden am Stand der „Startercenter NRW“ die Chancen und Voraussetzungen in diesem wichtigen Wirtschaftsbereich erläutern. Im Mittelpunkt werden sicher wieder die Förderung durch die Meistergründungsprämie sowie die Möglichkeiten stehen, sich ohne Meisterbrief selbstständig zu machen. Von Seiten der LGH wird zudem über das Projekt Zukunfts-Initiative informiert: Seine Unterstützung beim Marketing, bei außenwirtschaftlichen Kontakten und im Zusammenhang mit dem demografischen

Wandel sind auch für junge Unternehmen interessant. Das Thema Marketing für Gründer wird zudem am Freitag um 14.15 Uhr im Vortragsprogramm zur „Start“ aufgegriffen.

## ■ marketing

---

### Zweite Runde der „Impulse“

Anregungen zur Verbesserung ihres Marketings erhalten Handwerksunternehmer in der Veranstaltungsreihe „Z-Impuls“ in den nächsten Tagen. Eine Anmeldung ist noch im Terminkalender unter [www.lgh.de](http://www.lgh.de) möglich. Neben einem entsprechenden Formular finden Sie dort auch detaillierte Angaben zu den Veranstaltungsorten und -inhalten. Alle „Z-Impulse“ beginnen um 18 Uhr und sind kostenlos. Ein Projektmitarbeiter führt in die Thematik ein, aber es wird auch viel Wert auf Praxisberichte von Unternehmern und auf den Erfahrungsaustausch gelegt.

Am morgigen 3. November wird im Handwerkszentrum Ruhr in Oberhausen der Frage „Warum gerade ich? – Alleinstellung im Handwerk“ nachgegangen. Die Frage bezieht sich auf die Alleinstellungsmerkmale, die Kultur und das Selbstverständnis eines Unternehmens. Ergänzend dazu geht es um seine besonderen Serviceleistungen sowie um Tipps wie „Das Unternehmen als Ganzes sehen“ oder „Ohne Botschaft kein Produkt“.

Am 4. November heißt es bei der Handwerkskammer Köln „Bedienen Sie noch oder verkaufen Sie schon?“. Hintergrund ist die Verbindung von Umsatzsteigerung und Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Die Themen lauten „Aktiver beraten, aktiver verkaufen“, „Wer verkauft und wo wird verkauft?“ sowie „Kundenanregungen aufnehmen und Kundenbindung verbessern“. Am gleichen Tag erhalten Sie im Bildungszentrum der Handwerkskammer Münster Tipps, wie Sie Ihren „Kundenquotienten“, also den – nicht nur wirtschaftlichen – Erfolg eines Betriebs pro Kunde, steigern. Angesprochen werden die Kundenstrukturanalyse, die Kundentypen und deren optimale Betreuung.

Oft klagten Firmen „Gute Presse fällt nicht vom Himmel“. Im gleichnamigen „Z-Impuls“ am 5. November bei der Kreishandwerkerschaft Hagen werden Anlässe und Instrumente für eine aktive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die fünf „W“ sowie die Trennung von Werbung und PR erläutert.

Den Schlusspunkt setzt am 10. November das Thema „Mit Events Kunden begeistern, gewinnen und binden“. Die Zeiten des klassischen Marketings sind vorbei. Ein Tag der Offenen Tür, ein Infoabend oder eine regionale Messe sind dagegen gute Gelegenheiten, Geschäftsverbindungen zu festigen und neue Interessenten auf sich aufmerksam zu machen. Eine penible Vor- und Nachbereitung des Events gehört jedoch unbedingt dazu.

### Die Kreativen werden vernetzt und gestärkt

Designkompetenz gilt in allen Wirtschaftsbereichen als Erfolgsfaktor. Zur Stärkung der Gestaltungs- und Marketingfähigkeiten von NRW-Handwerksunternehmen und zum Aufbau eines Kompetenz- und Leistungsnetzwerks fördern das Land Nordrhein-Westfalen und die Europäische Union eine Initiative, in deren Zentrum ein Design-Office auf dem Welterbe Zollverein in Essen steht. Es soll die Zusammenarbeit zwischen Handwerkern, Architekten und Designern fördern. Träger sind die Handwerkskammern, die LGH, die Zollverein Business.Services der Stiftung Zollverein und die Initiative Deutscher Designverbände.

Diese Institutionen wollen bisher nicht genutzte Marktpotenziale von designorientierten Handwerksunternehmen erschließen. Schwerpunkte sind die Sensibilisierung für Design als Wertschöpfungsfaktor, die Imageförderung, die fachliche Vernetzung und der Wissenstransfer sowie eine Marktstärkungskampagne. Beratungsangebote bei der Produktentwicklung gehören ebenso dazu wie das Gestalten eines Corporate-Design oder eines Marketingkonzepts. Zudem sensibilisieren Ausstellungen die Handwerksunternehmen in besonderer Weise. In einer Mediathek wird ihnen die Möglichkeit geboten, ihr Leistungsspektrum anschaulich und professionell zu präsentieren. Das Projekt sieht außerdem ein jährliches „Handwerksforum Design“ unter Beteiligung des Wirtschaftsministeriums und die Einrichtung einer Dauerausstellung „Kreatives Handwerk NRW“ vor. Daneben ist eine Pilotunternehmensgruppe geplant, die sich zu einem Netzwerk zusammenfügt. Hier werden verbindliche Qualitätsstandards für den Aufbau einer Qualitätsgemeinschaft und eines Gütesiegels entwickelt. Unter anderem werden Vermarktungskonzepte erprobt.

### Mitarbeiter als Botschafter

Image und Marktstellung eines Unternehmens sind nicht nur Sache des Chefs, sondern auch der Mitarbeiter. Dem trägt der 12. Europäische Gesellentag Rechnung, zu dem der Westdeutsche Handwerkskammertag für den 21. November nach Köln einlädt (Messe-Congress-Centrum Ost). Der Titel: „Botschafter nicht nur im Blaumann – Die Arbeitnehmer, Aushängeschild des Handwerk in Europa“. Als Referenten wurden verpflichtet der japanische Unter-

nehmensberater und „Entdecker“ der „Service-Wüste Deutschland“, Minoru Tominaga, („Servicefreundlichkeit in Europa – Herausforderung der Zukunft“), der Journalist Alexander Niemetz („Wege aus der Krise – Die Soziale Marktwirtschaft als Zukunftsmodell für Arbeitnehmer in KMU“) und der Unternehmer und Managementtrainer Klaus Kobjoll. Er will Praxisbeispiele dafür geben, wie man Mitarbeiter motiviert. Anmeldungen zum Gesellentag sind unter [www.gesellentag.de](http://www.gesellentag.de) möglich.

## ■ demografischer wandel

### Von Fördermitteln bis Gesundheitsmanagement

Die Alterung der Bevölkerung und andere Tendenzen beim demografischen Wandel haben erhebliche Auswirkungen auf die Personalsituation der Betriebe. Sie beeinflussen jedoch ebenso die Kundenstrukturen und die darauf abgestimmten Angebote der Firmen. Wer sich darauf einstellt, hat „die Nase vorn“. Anstöße gibt die Zukunfts-Initiative in ihren „Z-Impulsen“ zum demografischen Wandel. Die Veranstaltungen beginnen jeweils um 18 Uhr. Ihr Besuch ist kostenlos.

Am 19. November wird in dieser Reihe in der Handwerkskammer Köln erläutert, dass Fördermittel für altersgerechte Umbauten ein „Beratungsplus“ für informierte Betriebe darstellen. Die Kunden wissen es nämlich zu schätzen, wenn ihnen über die technischen Details der Vorhaben hinaus Hinweise auf Zuschüsse und ähnliches gegeben werden oder sie sogar Hilfe bei der Beantragung bekommen.

Bei der Kreishandwerkerschaft Hagen dreht sich am 24. November alles um die Mitarbeiterbindung. Kompetentes Personal leistet einen wesentlichen Beitrag zum Erfolg eines Unternehmens. In dem „Z-Impuls“ mit dem Titel „Wie, Du gehst?“ wird insbesondere die Mitarbeiterbindung durch flexible Arbeitszeiten, betriebliche Altersvorsorge und Kapitalbeteiligung vorgestellt. Tags darauf, also am 25. November, heißt es im Handwerksbildungszentrum Münster „Lebenslang Handwerk?! – Strategische Personalplanung für Betriebe“. Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich dadurch aus, dass sie nicht auf Entwicklungen reagieren, sondern aktiv und frühzeitig planen. Dies sichert die Produktivität, indem die richtigen Mitarbeiter gewonnen und die Leistungsfähigkeit des Teams weiterentwickelt wird.

Zum Abschluss dieser Reihe werden am 30. November im Handwerkszentrum Ruhr, Oberhausen, die Voraussetzungen, Instrumente und Maßnahmen für ein effektives Gesundheitsmanagement erläutert. Bei „Keiner fehlt! Ist das alles?“ wird beantwortet, warum Gesundheit im Unternehmen mehr bedeutet als die bloße Abwesenheit von Krankheiten der Mitarbeiter.

Nähere Informationen zu diesen „Z-Impulsen“ finden Sie im Terminkalender unter <http://www.lgh.de>.

### Gesundheitshandwerke im Blick

„Fit für 2025 – Herausforderungen des demografischen Wandels meistern“ steht über einer Initiative des Westdeutschen Handwerkskammertages und der Hochschule Niederrhein. Sie soll die Unternehmen für die Chancen und Risiken im Zusammenhang mit den gesellschaftlichen Veränderungsprozessen sensibilisieren. Mit einem Workshop am 18. November im Bildungszentrum der Handwerkskammer Dortmund wendet sich die Initiative speziell an die Gesundheitshandwerke. Sie müssen sich darauf einstellen, ihre Kunden zu mehr eigenen Ausgaben für ihr Wohlergehen zu motivieren. Parallel dazu steht auch diesen Gewerken ein Nachwuchs- und Fachkräftemangel ins Haus. Informationen zur Initiative und zu dem Workshop bekommen Sie beim WHKT bei Carmen Pingler, Tel.: 0211/30 07-712, E-Mail: [carmen.pingler@handwerk-nrw.de](mailto:carmen.pingler@handwerk-nrw.de).

### Beim Betriebssport nicht immer versichert

Sport hält fit, kann jedoch bei Verletzungen zu Krankheitstagen führen. Kam es dazu in einem betrieblichen Zusammenhang, also bei einer Betriebssportgruppe oder einer Firmenveranstaltung, so kommt die gesetzliche Unfallversicherung für die Kosten auf. Doch - wie so oft - ist auch diese Regel nicht ohne Ausnahmen: Die Anerkennung des betrieblichen Charakters etwa eines Fußballturniers oder eines Langstreckenlaufs hängt davon ab, ob alle Mitarbeiter informiert waren und auch viele teilgenommen haben. Weitere Entscheidungskriterien vor Gericht sind die Regelmäßigkeit solcher sportlichen Aktivitäten und die Frage, ob daran auch Betriebsfremde beteiligt waren. Ein Versicherungsschutz ist also im Falle eines Falles keineswegs immer gegeben.

### Alter(n)sgerechte Arbeitszeitgestaltung

Unter diesem Titel bietet die Initiative Demografie am 25. November im Ruhrgebiet einen Workshop, in dem flexible Arbeitszeitmodelle und Ansätze einer betriebs- und mitarbeiterorientierten Arbeitszeitgestaltung vorgestellt werden. Solche Regelungen sollen die Wettbewerbsfähigkeit der Firmen stärken, die Kosten senken und gleichzeitig die Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitnehmer erhalten. Das Seminar kostet 300 Euro. Details lesen Sie unter [www.initiative-demografie.de](http://www.initiative-demografie.de) im Menüpunkt „Unsere Angebote“.

### Zeitbüro mit Demografieseminar

Gesundheitsmanagement, Arbeits(zeit)gestaltung, Qualifizierung und Wissenstransfer sind zentrale Ansatzpunkte

beim Umgang mit älter werdenden Belegschaften – und sie stehen im Mittelpunkt eines Seminars des Zeitbüros NRW am 24. November in Dortmund. Es sollen dort auch konkrete Fälle aus der Praxis diskutiert werden. Die Kosten belaufen sich auf 75 Euro. Bis 17. November ist unter <http://www.arbeit.nrw.de/service/veranstaltungen/index.php> die Anmeldung möglich.

### beraterporträt

#### Das Ziel: Phantasie und Kreativität

Der Marktauftritt, die Abgrenzung zu Mitbewerbern und die Kundengewinnung haben sich in den Beratungen von Katrin Moskopp in Betrieben als die „kritischen“ Punkte herauskristallisiert, bei denen ihre Unterstützung gefordert ist. Die Marketingberaterin der Handwerkskammer Dortmund hat dabei quasi vom ersten Tag ihrer Mitarbeit in der Zukunfts-Initiative Terminwünsche vereinbaren können, weil diese Art Service den Betrieben aus vorhergehenden Projekten vertraut ist.



Der „Fundus an Wissen und Erfahrungen“ ist bei Katrin Moskopp gut gefüllt: Nach dem Studium mit den Schwerpunkten Marketing, Vertrieb und Informationsmanagement war die Diplom-Kauffrau mehrere Jahre in Unternehmen tätig – „in der ganzen Bandbreite“, also von der Pressearbeit bis zur Eventorganisation. Ihre Ideen und die bewährten Instrumente wolle sie jetzt auf das Handwerk übertragen. Das fange bei grundlegenden Dingen an wie der Corporate Identity, also dem Selbstbild des Unternehmens und seiner Vermittlung nach außen, etwa durch Werbung oder Mitarbeiter. Und es reiche bis zu Details wie der Bildauswahl bei Anzeigen oder im Internet, die (mit-)entscheidet, ob die Botschaft bei der Zielgruppe ankommt. „Der Anspruch an Marketing ist immer gleich: Menschen überzeugen und zu Kunden machen. Auch die Instrumente sind nahezu immer dieselben. Dementsprechend schälen sich in aller Regel die gleichen „Knackpunkte“ heraus, die erfolgreiche Marketingaktionen ausmachen: Ist mein Unternehmen eine starke Marke? Was sind die Alleinstellungsmerkmale? Mit welchen Produkten erreiche ich welche Käufergruppen? Mit welchen Aktivitäten gewinne und binde ich Kunden? Wo und wie werbe ich?“

Als Quintessenz aus den ersten Beratungen nennt Katrin Moskopp, die Mittelständler sollten intensiver und phantasievoller die Mund-zu-Mund-Propaganda zufriedener Kunden für ihren Geschäftserfolg nutzen. „Wer auf der Suche

nach einem passenden Produkt oder einem guten Anbieter ist, braucht verlässliche Informationen. Die Empfehlung eines mir bekannten Menschen hat da einen enormen Stellenwert. Diesen Akquiseweg nutzen Handwerker noch viel zu wenig und nicht kreativ genug.“

Einen zweiten Defizitbereich hat Moskopp bei dem Bewusstsein für Zielgruppen-Marketing ausgemacht. Gerade mit Blick darauf findet sie es gut, dass in der Zukunfts-Initiative die Themenfelder Marketing, Außenwirtschaft und Demografischer Wandel gemeinsam „beackert“ werden.

Zu Katrin Moskops Arbeitsgebieten zählt die Beratung von Existenzgründern. Da könne sie „aus dem Vollen schöpfen. Die Gründer haben ja meist außer Ideen und einem guten Konzept noch wenig Konkretes in Sachen Marketing.“ Sie nehme sich dann viel Zeit – weil damit die Basis für einen guten Start dieser Unternehmen gelegt werden könne. Für Betriebe, die schon länger am Markt sind und direkte Unterstützung benötigen, hat die Kammer ein anderes Angebot: Als „Marketing-Lotsen“ planen und setzen Studenten dort umfassendere Marketing-Maßnahmen über einen längeren Zeitraum hinweg um.

Wünsche nach Informationen oder Beratung nimmt Katrin Moskopp unter der Adresse der HWK Dortmund (Ardeystraße 93, 44139 Dortmund), unter der Telefonnummer 0231/ 54 93-415, per Fax (0231/ 54 93-425) oder per E-Mail (katrin.moskopp@hwk-do.de) entgegen.

## ■ z-termine

3. November, 11 Uhr , „Z-Impuls – Zukunft jetzt!“ mit NRW-Wirtschaftsministerin Thoben, Trigema-Chef Grupp und Handwerksunternehmern. „Zeughaus“, Neuss. [www.lgh.de/front\\_content.php?idcat=86&idart=2207](http://www.lgh.de/front_content.php?idcat=86&idart=2207)

3. bis 6. November, Messe A+A zu Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit. Düsseldorf. [www.aplusa-online.de](http://www.aplusa-online.de)

6./7. November, 8 Uhr, zweitägiges Marketingseminar der Handwerkskammer Südwestfalen zu Marktanalyse, Marketingzielen und –strategien. BBZ Arnsberg, Tel.: 02931/ 877-304, Marion Ziegler.

13. November, Leadership-Kongress „Führung mit Zukunft – Neue Herausforderungen, neue Wege, neue Kompetenzen“. Frankfurt. Gebühr: 249 Euro. [www.speakers-excellence.de/modules/events/files/8024b34f93f95c7.pdf](http://www.speakers-excellence.de/modules/events/files/8024b34f93f95c7.pdf) .

20. November, Tagesseminar „Demografischer Wandel und Barrierefreiheit – Chancen für Unternehmen auf neuen Märkten“. Handwerkskammer Mannheim. Gebühr 190 Euro. <http://www.demografietage.de/veranstaltungen/termine.htm>

Das Projekt »Zukunfts-Initiative Handwerk Nordrhein-Westfalen« wird gefördert durch

**Ziel2.NRW**  
Regionale Wettbewerbsfähigkeit und Beschäftigung

Ministerium für Wirtschaft,  
Mittelstand und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen



EUROPÄISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung