

keramikweg

SPV • ASC • ASP

2 • 2015

Ideen aus Keramik

Idée céramique

Idea ceramica

Mit Keramik starke
Zeichen setzen

Donner un signe
fort avec la céramique

keramik-
einzigartig.ch



Inhaltsverzeichnis Table des matières

céramique-unique.ch

Editorial	
Zürcher Visionen	3
<i>Visions zurichaises</i>	3
Thema • Thème	
Energie sparen mit Keramik	4
<i>Economies d'énergie grâce à la céramique</i>	4
Die Kunst der Keramik- und Kundenpflege	8
<i>L'art de l'entretien de la céramique – et de la relation-client</i>	8
Schweizerischer Plattenverband • Association Suisse du Carrelage	
Suisse Floor 2015 • Mit Keramik starke Zeichen setzen	12
<i>Suisse Floor 2015 • Donner un signe fort avec la céramique</i>	12
SPV aktuell • Die Generalversammlungen der Sektionen	14
Mitarbeitende der SPV-Betriebs AG	
Corinne Lustenberger – unsere Sozialpartnerin	16
Aus- und Weiterbildung • Formation professionnelle et continue	
Konfliktmanagement auf der Baustelle • Dieses «Teil» gehört in jede Werkzeugkiste	17
<i>Les Maîtres Carreleur 2012–2015</i>	20
WorldSkills 2015 • Auf dem Weg nach São Paulo	21
<i>WorldSkills 2015 • En route pour São Paulo</i>	21
Auf dem Weg zum Plattenlegerchef	24
<i>Sur la voie de devenir cheffe-carreulse</i>	24
News • Diverse	
ARDEX S 28 NEU • Die neue Sicherheit bei Grossformaten	26
<i>ARDEX S 28 NOUVEAU • La nouvelle sécurité pour les carreaux XXL</i>	26
GEBERIT • Dauerhaft dicht: Die neuen Geberit Duschrinnen CleanLine	28
<i>GEBERIT • Durablement étanches : les nouveaux écoulements de douche Geberit CleanLine</i>	28
SABAG • Philipp Starck-Architektur für Wand und Boden	29
Ratgeber	
Fallbeispiel Nachfolgeregelung	29
Agenda	31
Impressum	
Auflage • Edition • Edizione: 3500 Exemplare	
Herausgeber • Editeur	
SPV Schweizerischer Plattenverband ASC Association Suisse du Carrelage Keramikweg 3 • 6252 Dagmersellen Telefon: 062 748 42 52 • Fax: 062 748 42 50 keramikweg@plattenverband.ch • www.plattenverband.ch	
Redaktion • Rédaction	
Andreas Furgler • Ivan Vock • Rob Neuhaus (Leitung) • Carole Schäfer	
Abonnemente • Abonnement	
Inserate • Annonces	
Leserbriefe • Courrier de lecteurs	
SPV Schweizerischer Plattenverband Keramikweg 3 • 6252 Dagmersellen Telefon: 062 748 42 52 • Fax: 062 748 42 50 keramikweg@plattenverband.ch	
Druck • Impression	
Brunner AG, Druck und Medien • Arsenalstrasse 24 • 6011 Kriens Erscheint vierteljährlich	
Grafik • 1000herz • Luzern	
Übersetzung • Traduction • Traduzione	
Evelyne Hofer, Zuchwil • Bernard Favre	
Foto Titelseite • Plakatsujet «Der SPV an der Suisse Floor 2015»	
Christoph Camenzind • Logo 108	

Natürlich, wohlich, behaglich.

Das Material, das Raumeindrücke prägt,
heisst keramische Platten. Erleben Sie den
Wand- und Bodenbelag in seiner einzigartigen
Vielfalt an Farben, Formen, Texturen und
Strukturen in einer von 15 Ausstellungen
Ihres führenden Schweizer Anbieters SABAG.

Die gute Wahl

SABAG

Küchen Bäder Platten Baumaterial

Baden-Dättwil 056 483 00 00 Basel 061 337 83 83 Biel 032 328 28 28 Cham
041 741 54 64 Crissier 021 633 06 80 Delémont 032 421 62 16 Genève
022 908 06 90 Hägendorf 062 209 09 09 Köniz 031 979 56 56 Neuchâtel
032 729 94 94 Porrentruy 032 465 38 38 Rapperswil-Jona 055 225 15 00
Rothenburg 041 289 72 72 Yverdon-les-Bains 024 423 44 44 Zürich
044 446 17 17

sabag.ch



Der SPV ist Mitglied
der Europäischen Union
der Fliesenfachverbände

*L'ASC est membre de l'Association
européenne des fédérations nationales
des entreprises du carrelage*

Kreative Branche Keramik, Teil 2 Die Kunst der Keramik- und Kundenpflege

Keramik ist eine kreative Branche, Plattenlegen ein kreativer Beruf. Kreativität ist allgemein die Fähigkeit, etwas vorher nicht da gewesenes, originelles und beständiges Neues zu kreieren. Wir stellen kreative Akteure aus der Branche vor.

Reinigungs- und Pflegeanleitungen dienen nicht nur der Werterhaltung von keramischen Belägen, sondern auch der Erhaltung der Kundenbeziehungen. Reto Brügger in Frutigen macht es vor.

Rob Neuhaus

La céramique, branche créative, 2^e partie L'art de l'entretien de la céramique – et de la relation-client

La céramique est une branche créative, créatif aussi le métier de carreleur. La créativité représente d'une manière générale la capacité de créer quelque chose d'original et de neuf. Nous présentons des acteurs créatifs de la branche.

L'utilité des consignes de nettoyage et d'entretien ne se limite pas à préserver la valeur de revêtements en céramique, mais aussi à maintenir des relations privilégiées avec la clientèle. Reto Brügger, de Frutigen, montre l'exemple.

Rob Neuhaus

«Parkettleger machen es, warum sollen wir es nicht tun?» fragte sich Reto Brügger und beschloss, seinen Kunden jeweils eine Anleitung zur Reinigung und Pflege der frisch verlegten Platten persönlich zu überreichen.

« Les parqueteurs le font, pourquoi pas nous ? » se demandait Reto Brügger. Ce qui l'a décidé à remettre personnellement à ses clients des conseils pour le nettoyage et l'entretien des carrelages fraîchement posés.



Richtig gepflegte Böden machen lange Freude und erhalten die Kundenbeziehungen.

Des sols entretenus correctement continuent d'apporter du plaisir durablement, et préservent la relation au client.

Professioneller Pflegehinweis

Am Anfang war es ein «Danke für den Auftrag». Reto Brügger wollte sich gegenüber den Auftraggebern dafür erkenntlich zeigen, dass er eine schöne Arbeit ausführen durfte. Zum Teil hatte er gemeinsam mit diesen das Material ausgewählt und bereits eine persönliche Begegnung gehabt. Andere aber, zum Beispiel Käufer von Eigentumswohnungen, hatte er noch gar nie persönlich gesehen. So meldet er sich jeweils für einen Besuch an. Anstelle einer Flasche Wein – von der er nicht weiss, ob sie der Kundschaft schmeckt – bringt er ein Feinstein-Pflegeset mit und erklärt die wichtigsten Grundsätze der Pflege und Reinigung der Boden- und Wandbeläge, der Fugen, von Glas und Silikon in Nasszellen und weitere Besonderheiten. Das Pflegeset enthält abgestimmte Reinigungs- und Pflegeprodukte und einen Schwamm – und selbstverständlich die Kontaktangaben. Es wird zusammengestellt von Markus Gast, CT Chemie GmbH – damit ist garantiert, dass die Produkte korrekt auf die Materialien abgestimmt sind. Ebenfalls dabei ist eine Dokumentation mit ausführlichen Instruktionen.



Reto Brügger: Als «Danke schön» für den Auftrag gibt es eine professionelle Beratung zur Reinigung und Pflege.

Reto Brügger : En remerciement pour le mandat attribué, il offre un conseil professionnel pour le nettoyage et l'entretien du carrelage.

Recommandation de soin professionnelle

Cela a commencé par un « merci de votre confiance ». Reto Brügger cherchait à montrer à ses mandants qu'il leur était reconnaissant de lui avoir donné l'occasion de réaliser un beau travail. Dans certains cas, il avait contribué avec eux au choix du matériau, grâce à quoi il les avait déjà rencontrés personnellement. Dans d'autres cas en revanche,



**keramik-
einzigartig.ch**



Das Pflegeset und die Dokumentation bleiben beim Kunden und erhalten den Kontakt.

Le set d'entretien et la documentation restent auprès du client et permettent de maintenir la relation.

Langfristige Kundenakquisition

Bei diesen Übergaben kommt es jeweils zum Gespräch über Zufriedenheit, über Erfahrungen, über die Vorteile und die Nachhaltigkeit der Keramik. Und wenn die Pflegemittel aufgebraucht sind, dann fragt die Hausfrau nach Nachschub – es ist, so Reto Brüggers Erfahrung, übrigens in aller Regel die Frau. Sie hat Respekt vor dem Material und kümmert sich um einen korrekten Umgang damit. Ein wirkliches Geschäft ist der Verkauf von Pflegemitteln nicht – aber der Kontakt zählt. Aus einem Gespräch ergibt sich wieder einmal etwas, und irgendwann kommt dann ein Folgeauftrag, oder ein Bekannter der zufriedenen Kundin meldet sich und möchte eine Offerte. Mittlerweile sind es bereits Putzfrauen und -institute, die von ihm die passenden Mittel für Bauendreinigungen beziehen. «Kurzlebigkeit ist nicht meine Sache», meint Reto Brügger und er freut sich, wenn seine Arbeiten dank richtigem Unterhalt möglichst lange halten. Auch weit über die Garantiezeit hinaus – über mangelnde Arbeit macht er sich keine Sorgen, solange er mit professioneller Kundenberatung immer wieder Kunden gewinnt und Aufträge akquiriert.

céramique-unique.ch

par exemple les acquéreurs d'appartements en PPE, il n'avait eu aucun contact personnel avec eux. C'est pourquoi il les a contactés pour une visite. Au lieu d'une bouteille de vin – dont il n'a aucune idée si elle leur plaira – il emmène avec lui un set d'entretien pour le grès-cérame et explique les principes les plus importants pour l'entretien et le nettoyage des revêtements de sols et de parois, des jointoiments, du verre et du silicone dans les zones humides, et quelques autres particularités. Le set d'entretien comprend des produits d'entretien adaptés et une éponge – sans oublier, bien sûr, les coordonnées pour le contacter. Le set est composé par Markus Gast, de la société CT Chemie Särl, ce qui assure que les produits soient parfaitement adaptés aux matériaux. Une documentation avec des instructions exhaustives complète le tout.

Fidélisation des clients à long terme

La rencontre permise à cette occasion permet de s'entretenir avec les clients sur leur satisfaction, leurs expériences, les avantages et la durabilité de la céramique. Et lorsque les produits d'entretien sont épuisés, les clients viennent généralement solliciter un nouvel approvisionnement – en principe, la demande émane de l'épouse, selon l'expérience de Reto Brügger. Elle respecte le matériau et prend en général soin de l'utiliser correctement. La vente de produits d'entretien n'est pourtant pas commerce en soi, mais le maintien de ce contact avec les clients compte beaucoup. Un entretien débouche un jour ou l'autre sur quelque chose de concret, un nouveau mandat, ou alors une connaissance de notre client nous sollicite pour une offre. Depuis quelque temps, il est approché par des femmes de ménage professionnelles ou par des instituts de nettoyage pour leur fournir les produits de nettoyage adaptés à la fin de chantier. «Le business à court terme, ce n'est pas ma tasse de thé», affirme Reto Brügger qui se réjouit de constater que ses travaux puissent durer longtemps, grâce à un entretien adapté. Et même bien au-delà de la date de garantie, car il ne craint pas d'être sous-occupé, aussi longtemps que la qualité de ses conseils de professionnel lui permet de gagner de nouveaux mandats et clients.