Auf Augenhöhe mit dem Installateur : das Kundenhaus ist auch ein Schulhaus. Gelehrt wir hier nach einem Spruch von Konfuzius :"Lass es mich tun."

Autor(en): **Bär, Max**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Hochparterre : Zeitschrift für Architektur und Design**

Band (Jahr): **25 (2012)**

Heft [5]: **Wasserleitung und Wissensdurst : neues Haus für Installateure**

PDF erstellt am: **28.03.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-392181

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

AUF AUGENHÖHE MIT DEM INSTALLATEUR

Das Kundenhaus ist auch ein Schulhaus. Gelehrt wird hier nach einem Spruch von Konfuzius: «Lass es mich tun.»

Text: Max Bär

«Sag es mir, und ich vergesse es. Zeige es mir, und ich erinnere mich. Lass es mich tun, und ich behalte es.» So sprach der chinesische Philosoph und Lehrer Konfuzius schon ein halbes Jahrhundert vor Christus zu seinen Schülern, sie lehrend, wie sie ihre Schüler zu einem edlen, moralisch einwandfreien Lebenswandel anleiten sollten. Mittlerweile ist seine Lehre bei den Sanitär- und Heizungs-Installateuren in der Schweiz angekommen. Konfuzius' Dreisatz leitet das Tun und Treiben im Kundenhaus «Optinauta». 3000 Sanitär- und Heizungs-Installateure, Planer und Monteure pro Jahr werden dort über den Stand der Trinkwasser-Installationen und -Geräte und jener für Heizung und Gas weitergebildet. «Uns ist», sagt Beat Loretz, Leiter Marketing und Verkauf, «die Augenhöhe wichtig.

Das Raumprogramm des Hauses, die Anordnung der Räume, den Kursaufbau und das Drumherum wollen wir auf Augenhöhe mit unseren Kunden haben. Sie kommen hierher nach Trimbach zu uns. Handwerker, die praktisches Tun auf dem Bauplatz, der immer mehr verlangt, verbessern wollen. Am Abend des Kurses gehen sie mit konkreten Lösungen nach Hause. Sie wissen, dass es für die Firma nicht nur ein froher Ausflug war. Es hat sich für sie gelohnt, einen Arbeitstag zu investieren.»

Konfuzius' dritter Satz, «Lass es mich tun», hat denn auch viel Gewicht. «Während des halben Kurstages oder länger», sagt Stephan Schmitter, Leiter Schulung, «lösen die Teilnehmer praktische Aufgaben eins zu eins. Auch an Stationen, deren Installationen unter Wasserdruck stehen.» Dafür sind der ein- und der zweigeschossige Übungsraum eingerichtet. Es gibt ein Labor für Übungen zum «Schallschutz in der Sanitärinstallation», wo nicht nur getan, sondern das Getane auch gemessen wird. «Die Weiterbildung ist tief im Geschäftsmodell von Nussbaum verankert,» sagt Daniel Bader, Leiter Kommunikation, «unsere Leute im Aussendienst stehen in unmittelbarem Kontakt mit unseren Kunden. Ohne die Leistungen des Zwischenhandels. Schulung in Trimbach ist Information, Kundenbetreuung und -gewinnung. Die Gäste sind Firmen, die schon zu hundert Prozent mit unseren Produkten und Systemen arbeiten, dann diejenigen, die dies teilweise tun, und schliesslich auch diejenigen, die es noch nicht tun.»

Fassen wir die Sätze der drei Nussbaum-Leute zusammen, sehen wir ein bemerkenswertes Geschäftsmodell in der Zulieferindustrie zum Bauplatz Schweiz. In raffinierter Manier ist das Bedürfnis des Sanitär- und Heizungs-Installateurs nach gut funktionierendem, gut handhabbarem und gut rentierendem Material und Werkzeug verknüpft mit dem Geschäftszweck der Firma Nussbaum, die den Absatz ihres Materials bei den Handwerkern sichern und mehren will. «Nussbaum ist», sagen Loretz, Schmitter und Bader im Chor, «eine Gesamtlösung.» Und diese hat als Basis eine Versammlung von über 4000 Artikeln für die Installation, vorab von frischem Wasser im Haus, von einfachen Rohren bis zu komplexen Ventilen, und als Überbau die Unterweisung, wie diese Gerätschaften zu installieren sind. «Gut installiert» heisst der Spruch in den Werbebotschaften.

MASSGESCHNEIDERTE KURSE Um die Balance von Kundenerwartung und Absatzwillen zu gewährleisten, hat Nussbaum den «Kundenkurs» entwickelt. «Es ist der Wichtigste hier im Haus», sagt Stephan Schmitter. «Für den Kundenkurs entwickeln wir zusammen mit dem Betrieb, der bei uns zu Gast sein wird, im Vorfeld, das Programm.» Der eine Betrieb braucht zum Beispiel zu viel Zeit für die Montage. Also ergründen die Nussbaum-Leute zusammen mit dem Gastunternehmen, was es allenfalls zu kompliziert anstellt, und zeigen, wie es schneller ginge. Und flechten ein, welche Gerätschaften dies allenfalls ermöglichen. Der andere Betrieb hat Fragen bezüglich Qualität. Also bereiten die Schulungsleiter vor, wie diese behoben werden können. Und der dritte will ein ganz bestimmtes Produkt und Verfahren kennenlernen und üben. «Am Abend des Kurstages sollen das alle beherrschen.»

Die unterschiedlichen Ansprüche der zur Schulung eingeladenen Betriebe werden entlang der zwei Arbeitsfelder «Kellerverteilung und Steigleitung» und «Verteilung auf der Etage» behandelt. Nach einem eher kürzeren Block der Information üben die Monteure und Installateure mit Armaturen, Systemen und Verbindungen und den dafür nötigen Werkzeugen. Je nach Thema, das ihre Firma angemeldet hat, üben sie an Kalkschutzgeräten und Wasserenthärtern, montieren Vorwandsysteme oder bereiten Rohre für die Einlage in den Beton vor. Später gibt es das «Optinauten-Ralley», für das Gruppen gebildet werden, die im fröhlichen Wettkampf unter Zeitdruck ablängen, anordnen, fügen, klemmen, pressen und schrauben. Dazwischen wird über die Lösungen geredet, werden Varianten probiert und Nussbaums Leute zeigen durchaus auch, wie ändernde Bausituationen mit neuen Produkten gelöst werden können.

Zu Gast ist immer nur ein Betrieb. Die einen kommen zu fünft, die andern zu fünfzigst. Von den einen kommen nur die Monteure, von den andern die ganze Firma vom Chef bis zum Lehrling. Die Unterrichtssprache bestimmt der Gast. Nur die Installateure aus Scuol, Disentis und Celerina müssen Deutsch reden und zuhören. «Die persönliche Betreuung und der individualisierte Verkauf sind Teil des Nussbaumschen Geschäftsmodells. Und »



>Der Unterricht im «Optinauta» unternimmt auch gerne Ausflüge in die nahe gelegene Giesserei.

>Trockenübungen am Ventil an der Werkbank – noch bevor das Wasser fliesst.




Optinauta



<In der grossen Halle unter dem Dach legen die Installateure an der Installationswand Hand an.



^Erst wird der Wasserfluss am Flipchart besprochen, dann direkt an der Leitung ausprobiert.



^Die Initianten des neuen Kundenhauses: Dr. Roy Nussbaum, Beat Loretz, Daniel Bader, Stephan Schmitter und Daniele Di Giacinto.

<Im Foyer im Erdgeschoss ist zwischen Theorieunterricht und Übungslektionen Zeit für Entspannung.

» so ist der Gastgeber des Kurstages hier in Trimbach nicht der Leiter Schulung, sondern der Aussendienst-Mitarbeiter vor Ort. Er empfängt, er begleitet die Firma durch den Tag. Die Leute im Haus bereiten alles vor und stehen links und rechts bereit, damit der Tag glückt», sagt Beat Loretz. Und so wie jedes Schulhaus eigene Interessen verfolgt, macht dies ein Firmenschulhaus umso mehr: «Ausbildung betreiben wir nicht neutral,» sagt Daniel Bader, «wir stellen die Angebote und Lösungen von Nussbaum vor. Wir präsentieren uns unseren Kunden vielseitig. Begrüsst werden die Teilnehmer am Morgen von Nussbaum-Leuten, wichtiger Programmpunkt ist der Besuch der Giesserei, der Armaturenfabrik und des zentralen Lagers. Die Teilnehmer sehen dort, dass wir nicht nur handeln mit all den Gerätschaften für den Installateur, sondern sie selbst herstellen.»

WISSEN UND KENNEN Bei der Betriebsbesichtigung gelten Konfuzius' erster und zweiter Satz: «Sag es mir» und «Zeig es mir». Sie spielen auch im Kundenhaus eine Rolle. In seinen ausladend weiten Räumen sind vier Ausstellungen eingerichtet. Zwecklos schön hängt als erste Installation eine Erinnerung an ein riesengrosses, luftiges Wasserventil von der Decke. Eine Vielzahl von Nussbaum-Bogenstücken und Schrägsitzventilen aus Rotguss sind mit feinen Stahlreifen zu Kreisen geordnet, und diese sind mit Stahlseilen an die Decke gehängt. Entworfen hat die Plastik das Designbüro Raumprodukt aus Zürich. Die Geometrie austariert, die Gravitation in Schach gehalten und das Ganze aufgehängt die Seilerei Jakob aus Trubschachen. In einer zweiten Installation führt das Designbüro Spinform aus Schönenwerd eine Sanitärbühne vor. In einem Holzturm über alle drei Geschosse sind Nussbaum-Lösungen installiert von der Trink- über die Heizungs- bis zur Gas-Installation. Als dritte Ausstellung schliesslich stehen drei Setzkästen in Form von überdimensionierten Ventilen im Parterre. In ihren Kompartimenten ist eine Auswahl aus den 4000 Artikeln des Nussbaum-Sortiments versorgt. Dort kann man die Ventile und Rotguss-Stücke in die Hand nehmen. Auf den neben den Plastiken platzierten iPads können technische Details zu den Produkten abgerufen werden.
Die vierte und grösste Ausstellung schliesslich verläuft durchs ganze Haus. Das Designbüro Spinform hat mit «5000 Jahre Wasserwissen» eine reiche Geschichte des Trinkwassers eingerichtet und dazu auch ein handliches Katalogbüchlein geschrieben. Wir sehen die Holzrohre, die über Jahrhunderte die Wasserversorgung gewährleistet haben. Ein Modell des Wasserschlosses in Pompeji belegt, wie schon die Römer die Grundzüge der Wasserbautechnik beherrscht haben. Wir treffen auf all die Physiker, Ingenieure und Erfinder, die die Wasserleitung verfeinert haben, und lernen da und dort, wie stark die Verfügung über das Wasser mit Macht und Herrschaft verknüpft war und ist. Diese Ausstellungen sind auch Attraktionen für die anderen Veranstaltungen, die nebst den Kundenkursen stattfinden werden: Fachtagungen und standardisierte Kurse zu bestimmten Fragen, die Teilnehmenden unterschiedlicher Firmen offen stehen werden. Schliesslich soll das Haus auch ein Ort der Begegnung sein und für Veranstaltungen aller Art dienen.

DIE AUSSTELLUNGEN

› **Das hängende Ventil. Design: Raumprodukt, Zürich; Antonia Banz, Markus Pawlick**
Aufhängung: Seilerei Jakob, Trubschachen; Dätwyler Schlosserei AG, Erlinsbach
› **Die Setzkästen. Design: Raumprodukt, Zürich; Antonia Banz, Markus Pawlick; Produktion: Beat Flury Modellbau, Egliswil**
› **Der Installationsturm. Design: Spinform, Schönenwerd; Jürg Brühlmann, Anja Bodmer, Oliver Meier; Bau: Gyger-Brack, Zofingen**
› **5000 Jahre Wasserwissen. Konzept: Spinform, Schönenwerd; Jürg Brühlmann, Anja Bodmer; Beratung: Prof. Dr. Ing. Henning Fahlbusch, Thomas Pauli**

DIE SCHULUNG

Informationen zum Weiterbildungsangebot unter
› **www.nussbaum.ch**