

# IST EINE BAUSTELLE DAS LEBEN?

Text: Peter Leuten / Fotos: ECON TEL

## ECONTEL Objektverfolgung

Wo wird was gebaut? In welchem Stadium ist das Bauobjekt? Welche Leistungen umfasst der Bau? Wer sind die Entscheider? Über die 5 großen Ws in der Baubranche bestmöglich informiert zu sein, entscheidet über den Erfolg und bisweilen auch über das Überleben eines Bauunternehmens. Die Firma ECON TEL in Münster schnürt ihren Kunden individuell zurechtgeschnittene Informationspakete, die es ihnen erlauben, rechtzeitig bei solchen Bauvorhaben aktiv zu werden, bei denen sich der Aufwand einer Angebotserstellung auch wirklich lohnt.

Berichte: Fachdienstleister



Nicht allein die spezifisch nachgefragten Leistungen bei einem anstehenden Bauprojekt, auch der zu erwartende Umfang der Arbeiten und die aktuelle Auslastung des eigenen Betriebs sowie etwa Fragen nach der Möglichkeit der kombinierten Vergabe artverwandter

Leistungen oder schlichtweg die finanzielle Situation eines Bauherren entscheiden für einen Bauunternehmer darüber, ob der erzielbare Gewinn die Abgabe eines Angebots rechtfertigt. Wer sind die Entscheider am Objekt? Architekten, Fachplaner, Bauherren, Generalunternehmer oder Generalübernehmer?

Sicher nicht! Doch oft genug haben kleinere Bauunternehmen mit der erstklassigen Ausführung einer Bauleistung alle Hände voll zu tun. Die Marktbeobachtung und frühzeitige Akquise neuer Aufträge kommen da schnell unter die Räder.

**Für viele Betriebe unterschiedlicher Größen lohnt es sich insofern, derlei Aufgaben einem externen Fachdienstleister anzuvertrauen, der über einschlägige Branchenkenntnisse verfügt**

Vielleicht auch Investoren, Designer, Wohnungsbaugesellschaften und Nachunternehmer? Um einen tieferen Einblick in das Bauvorhaben zu erhalten, sind zahllose Telefonate notwendig. Für diese umfangreiche Vorrecherche bei Bauobjekten hat der Dienstleister ECON TEL aus Münster den Begriff Objektverfolgung geprägt. ECON TEL übernimmt für seine Auftraggeber diesen Prozess der Vorrecherche und klopft eine Vielzahl projektierte oder bereits ausgeschriebener Bauvorhaben darauf hin ab, ob sie im Sinne der Kunden das Potenzial für eine Auftragserteilung bieten. „Genau genommen tun wir alles,“ fasst Geschäftsführer Dieter Fialla den Kern der Unternehmensaktivitäten zusammen, „damit unser Kunde Aufträge bekommt, die sowohl fachlich als auch vom Volumen her wie maßgeschneidert in seine Unternehmensstruktur und seine augenblickliche Auslastung passen.“

Konkret heißt das zum Beispiel zu prüfen, ob bestimmte Produkte von Baustoff- und Baumaterialherstellern in Ausschreibungen zu platzieren wären, in anderen Fällen wollen Kunden regelmäßig und rechtzeitig über Submissionstermine informiert werden, um dann so zu sagen just-in-time ihre Leistung mit Nachdruck anbieten zu können

oder der Dienstleister erhält den Auftrag, bei bestimmten Bauprojekten die Nachunternehmer ausfindig zu machen, mit denen man dann über eventuelle Aufträge verhandeln kann.

„Wir suchen für unseren Kunden Bauprojekte jeder gewünschten Kategorie, berücksichtigen dabei abgesprochene Umsatzgrenzen, fordern das Leistungsverzeichnis an und machen den Architekten ausfindig, der den Rohbau vergibt. Das kann er,“ da ist sich Fialla sicher, „im Alleingang niemals vernünftig bewerkstelligen.“ Er weiß wovon er spricht: Denn Jahr für Jahr qualifiziert sein Unternehmen mehr als 25.000 Maßnahmen im gewerblichen und privaten Hochbau und im Bereich Modernisierung, Renovierung und Sanierung für verschiedene Gewerke.

Namhafte Firmen wie Stiebel Eltron, Schöck Bauteile, DoKa, Rockwool, oder Züblin zählen zum Kreis der Kunden von ECON TEL. Die Größe allein, darauf weist der Geschäftsführer ausdrücklich hin, spielt dabei nicht die ausschlaggebende Rolle. Schließlich profitieren mittelständische Betriebe aus der Baubranche ebenso von der Objektverfolgung, wie der Hersteller von Baumaterialien mit Hunderten bis hin zu Tausen-

den von Mitarbeitern oder Großunternehmen aus dem Hoch- bzw. Tiefbau.

Freilich ist ECON TEL nicht der einzige Anbieter auf diesem Gebiet. Eine ganze Reihe von Fachverlagen wie die *Baumarktforschung*, *ibau* oder *ICB* stellt einschlägige Informationen zur Verfügung, hinzu kommen fachspezifische Anbieter sowie unterschiedlichste Veröffentlichungen von Ausschreibungen.

Doch Fialla reklamiert, man müsse eben einen Schritt weiter denken und sich in einen beliebigen seiner Kunden versetzen:

„Angenommen, eine solche Quelle selektiert ihm 100 Bauprojekte – wie soll er, der ständig unter Zeitdruck steht, in der Kürze der Zeit davon die 15 herausfinden, die sich für ihn lohnen würden und die er auch tatsächlich bewältigen könnte?“

Einstmals selbst bei einem Anbieter in der Branche beschäftigt – erklärt er den Reifeprozess seiner Geschäftsidee bis zur

Unternehmensgründung vor rund fünfzehn Jahren – stellte er fest, dass Informationen über die bei seinem Arbeitgeber gemeldeten Bauvorhaben nach Auftragsabwicklung ungenutzt blieben. Unterzog man diese Informationen, das wurde ihm schnell klar, einer Aufbereitung im Sinne der Ob-

**„Genau genommen tun wir alles, damit unser Kunde Aufträge bekommt, die sowohl fachlich als auch vom Volumen her wie maßgeschneidert in seine Unternehmensstruktur und seine augenblickliche Auslastung passen.“**

jektverfolgung, konnte man Architekten, Bauunternehmern und Herstellern ein Instrument an die Hand geben, mit dem sie bei Bauaufträgen möglichst zum passenden Zeitpunkt zum Zuge, sprich: an Aufträge kommen.

„Vom Telefon aus habe ich x-Gespräche mit Behörden, Planern, etc. geführt“, erinnert sich Fialla. „Hierdurch habe ich erreicht, so tief wie möglich in die Prozesskette einzelner Bauprojekte einzudringen.“

Heute arbeitet bei ECON TEL ein rund 100-köpfiges Team; Die Mitarbeiter des Unternehmens sind querbeet für Architekten, Hersteller sowie ausführende Betriebe und Bauunternehmen tätig. Und sie führen die Telefonrecherche immer im Namen des Kunden. Damit sie in der konkreten Gesprächssituation Architekten und Planern Rede und Antwort stehen können, setzt dies natürlich entsprechendes Wissen voraus. Das umfasst die Kenntnis der Abläufe im Bau ebenso wie die souveräne Beherrschung der einschlägigen Fachnomenklatur und nicht zuletzt eine profunde Kenntnis der jeweiligen Produkt- oder Leistungsportfolios des entsprechenden Kunden.

Klar, das dies nur zu leisten ist, wenn jedem Kunden ein Mitar-

## Von Baustelle zu Baustelle



Vom Telefon aus so tief wie möglich in die Prozesskette von Bauprojekten eindringen. Dafür hat Dieter Fialla, Geschäftsführer von ECON TEL, den Begriff Objektverfolgung geprägt: Sämtliche Schritte von der Vorplanung, der Ausschreibung, über die Vergabe und der Ausführung bis zur Abnahme zu kennen

beiter zugeordnet wird, der für ihn am Markt aktiv ist. „Wir betreuen parallel ca. 60 Bauunternehmen und Hersteller in Deutschland,“ erklärt Fialla, „aber für die einzelnen Kunden ist immer derselbe Mann oder dieselbe Frau tätig. Wir haben Mitarbeiter, die seit etwa 11 Jahren für Schöck arbeiten, fast 12 Jahre für Gutjahr in alle Himmelsrichtungen Kontakte knüpfen oder sich nach 10 Jahren tief in Stiebel Eltron hinein gedacht haben.“

Das schafft Vertrauen und erleichtert wiederum die Arbeit, denn für viele Kunden führt ECON TEL den Schriftverkehr mit deren Briefkopf. Diese Basis der Zusammenarbeit wird von ECON TEL von Anfang an gezielt gefördert. So stehen die eigenen Mitarbeiter nicht nur regelmäßig mit den Auftraggebern in Kontakt, sie verbringen auch immer wieder mehrere Tage im Unternehmen des Kunden. So bekommen sie ein untrügliches Gefühl, wie weit ihre Kompetenzen reichen und wann sie etwa bei komplexen Fragen im Gespräch mit Architekten auf den unternehmensinternen Fachmann verweisen müssen.

Hausinterne Schulungen vermitteln zudem die nötige Sicherheit am Telefon. Wie schafft man eine positive Gesprächsatmosphäre, wie entwickelt man für sich einen Gesprächsleitfaden sowie - nicht zu vergessen: das Erkennen der Kundenbedürfnisse und die Verfolgung der eigenen Vertriebsziele; neben dem Know-how in fachlicher Sicht müssen die Mitarbeiter auch über Fähigkeiten als Entertainer verfügen. Die Erfahrung, die das Unternehmen im Laufe der Jahre in diesem Bereich gesammelt hat wird von den Firmen-eigenen Trainern nicht nur an die ECON TEL-Mitarbeiter weitergegeben, Telefontrainings stehen ebenso den Mitarbeitern der Kunden offen.

Hier lernen sie anspruchsvolle Themen so aufzubereiten, das sie am Telefon ihre Vertriebsziele erreichen. Denn auch das ist eine Erfahrung, die schon Firmengründer Dieter Fialla von seinem ersten „Schreibtisch“ in der eigenen Küche aus machen konnte: Über gezieltes und konsequentes Nachfassen von Angeboten vervielfacht man seine Chance, diesen oder jenen Auftrag zu bekommen. Dennoch „fühlen wir uns mehr der Baubranche zugehörig als dem Telefonmarketing“ führt er aus „und wir werden von unseren Kunden auch so wahrgenommen.“

Neben dem eigentlichen Kerngeschäft und den Telefontrainings umfasst das ECON TEL-Dienstleistungsangebot zudem die Messenachbereitung für Unternehmen aus der Baubranche, Mailing-Nachfass-Aktionen oder gezielte Adressbereinigungen in Mailinglisten. Hinzu kommen Leistungen wie Terminkoordination, und regelmäßig kommt es vor, dass Kunden mit großen Außendienstmannschaften diese komplett von Münster aus steuern lassen. ■