

Erfolgreich im Elektroh Handwerk (1)

ARBEITEN AM UNTERNEHMEN Erstmals wurde auf der diesjährigen Light + Building der Unternehmerpreis Elektroh Handwerk verliehen (siehe Bericht in »de« 9.2014, S. 64). Preisträger in der Kategorie für Elektrobetriebe bis 50 Mitarbeitern ist die Pittroff Elektrotechnik GmbH aus München (**Bild 1**). Das von Karin Pittroff und Harald Pittroff geführte Unternehmen wurde vor 22 Jahren gegründet und hat momentan 25 Mitarbeiter.



AUF EINEN BLICK

GUTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG genießt bei Pittroff Elektrotechnik von Anbeginn an einen hohen Stellenwert

DIFFERENZIERTER KUNDENSTRUKTUR garantiert gleichmäßiges und kontinuierliches Wachstum

DETAILLIERTE ZUKUNFTSPLANUNG Bereits jetzt existieren detaillierte Planungen für die nächsten 15 Jahre und die Unternehmensnachfolge



Quelle: Stephan Falk, Baubild

Bild 1: Karin Pittroff und Harald Pittroff von Pittroff Elektrotechnik freuen sich über den Pokal und ein Preisgeld von 3000€

Bereits während seiner Ausbildung zum Elektroinstallateur hat *Harald Pittroff* den Entschluss gefasst, seine eigene Firma zu gründen: »Die Unternehmen, bei denen ich während meiner Ausbildung gearbeitet habe, haben alle anders gearbeitet, als ich mir das vorgestellt habe.« Dies gelte besonders für die Organisation und das Verhältnis zum Kunden. So begann er drei Jahre nach dem Ende seiner Lehre mit der Absolvierung eines Meistervorbereitungskurses. Unmittelbar nach der bestandenen Prüfung hat er im Jahr 1992 sein Unternehmen Elektro Pittroff in München-Allach gegründet.

Begonnen hat *Harald Pittroff* in seiner Privatwohnung mit 0 Mitarbeitern und einem Kunden. Bereits nach einem Jahr hatte das Unternehmen so viele Aufträge, dass seine damalige Frau *Karin Pittroff* mit einstieg und weitere Mitarbeiter eingestellt werden konnten. Seitdem ist das Unternehmen stetig gewachsen. Mittlerweile versorgen 25 Mitarbeiter über 6000 Kunden. 1999 erfolgte die Gründung der Pittroff Elektrotechnik GmbH, die von den beiden seit 1997

privat getrennten Partnern *Karin Pittroff* und *Harald Pittroff* als geschäftsführende Gesellschafter geleitet wird.

Das stetige Wachstum des Unternehmens hatte mehrere Umzüge im Raum München-Allach zur Folge. Das aktuelle Domizil wurde 2012 zum 20-jährigen Jubiläum bezogen. Die Räumlichkeiten mit einer Grundfläche von 400m² wurden leer und unsaniert übernommen. So konnte ein repräsentativer Firmensitz (**Bild 2**) entstehen, der perfekt auf die Bedürfnisse des Unternehmens ausgerichtet ist.

Warum sind Unternehmen erfolgreich?

Von Beginn an haben die beiden Inhaber großen Wert auf eine gute Unternehmensführung gelegt. *Harald Pittroff* und *Karin Pittroff* verfügen beide über eine betriebswirtschaftliche Ausbildung.

Bereits in der Gründungsphase hat sich *Harald Pittroff* gefragt: »Warum sind erfolgreiche Unternehmen erfolgreich?« Er zieht hier eine Parallele zur Automobilindustrie und verweist auf BMW und Mercedes. Mitar-



INFOS

Preisverleihung

Der Deutsche Unternehmerpreis Elektroh Handwerk 2014 wurde am 31. März 2014 auf der Messe Light + Building in Frankfurt am Main durch die Redaktion »de« verliehen.

Kontakt

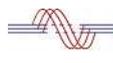
Die Redaktion »de« erreichen Sie telefonisch unter (089) 21 83-8981. Weitere Informationen und Kontaktmöglichkeiten finden Sie unter: www.elektro.net/upe

Sponsoren

Der Deutsche Unternehmerpreis Elektroh Handwerk 2014 wird unterstützt von



BUSCH-JAEGER



ZIEMER GmbH
Elektrotechnik & Softwareentwicklung



Bild 2: Der neue repräsentative Firmensitz wurde 2012 zum 20-jährigen Jubiläum bezogen

beiter dieser beiden Unternehmen seien gebrandet für Ihr Unternehmen und würden selten zu einer anderen Firma wechseln. Als wichtige Merkmale hat *Harald Pittroff* hier ein »perfektes internes Marketing« und eine gute innerbetriebliche Verwirklichung ausgemacht. Beim Vergleich einer Mercedes-Werkstatt mit einer freien Werkstatt falle einem sofort die Sauberkeit und Ordnung auf. Alles werde dokumentiert und nichts dem Zufall überlassen.

Auch bei Pittroff Elektrotechnik wird alles fein säuberlich dokumentiert. So arbeitet man beispielsweise beim E-Check mit standardisierten Checklisten. Jeder Mitarbeiter muss nach den gleichen Kriterien vorgehen, alle Messgeräte sind auf dem neuesten Stand und es werden beispielsweise auch Wärmebildkameras eingesetzt. Das hebt die Pittroff Elektrotechnik von den Mitbewerbern ab und sorgt auch bei den Mitarbeitern für Stolz und Identifikation mit dem Unternehmen.

Zur Philosophie des Unternehmens gehört es auch, dass Fahrzeuge, Werkzeuge sowie die komplette Infrastruktur stets auf dem aktuellen Stand sind. Selbstverständlich werden auch sämtliche Geschäftsvorgänge mithilfe eines Dokumentenmanagementsystems elektronisch erfasst und vernetzt. Auch das Lagerbestellwesen ist komplett barcodegeführt. Das gesamte Inventar ist elektronisch erfasst. Dies reicht vom Bürostuhl über Werkzeug bis hin zu jedem einzelnen Schlüssel (**Bild 3**).

Die Begeisterung für die Unternehmensführung und das Betriebswirtschaftliche gehen bei *Harald Pittroff* so weit, dass ihm nach eigenen Angaben mittlerweile die Zahlen mindestens genauso gut liegen wie die Elektrotechnik, obwohl er als Elektromeister in der



Bild 3: Blick ins Lager. Das gesamte Inventar ist elektronisch erfasst

Quelle: Pittroff Elektrotechnik



Bild 4: Zentraler Raum des Firmengebäudes ist der große Konferenzraum mit Showroom. Hier finden Mitarbeiterbesprechungen, Informationsveranstaltungen und Schulungen statt

Materie natürlich immer noch absolut fit und auf dem neuesten Stand ist: »*Es macht Spaß nicht im, sondern am Unternehmen zu arbeiten.*« Und Karin Pittroff ergänzt: »*Wir haben das Unternehmen nicht nur um Geld zu verdienen, wir leben das!*«

Genauso wichtig ist den Unternehmern der aktive Austausch mit Kollegen der Branche. Der Erfahrungsaustausch mit anderen Betrieben schärft auch den Blick für Schwächen und Fehler im eigenen Management. So beteiligte sich Pittroff Elektrotechnik an der Unternehmer-Akademie von Busch-Jaeger. Dabei mussten sich die beteiligten Unternehmen gegenseitig auf Herz und Nieren prüfen und ihre Firma anhand eines Fragebogens bewerten lassen. Lohn der Mühe war 2008 der erste Preis beim Albert-Büscher-Wettbewerbs für innovative Unternehmensführung.

Mitarbeiter fürs Unternehmen begeistern

Durch eine transparente und moderne Führungsstruktur soll die Identifikation der Mitar-

beiter mit dem Unternehmen gefördert werden. Eigene Meinungen und Ideen werden nicht nur geduldet, sondern regelrecht gefördert. Dafür ist es wichtig, dass die Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand sind und regelmäßig über alle aktuellen Entwicklungen informiert werden.

Ein bis zweimal pro Monat gibt es je eine allgemeine Besprechung für den technischen und den kaufmännischen Bereich. Im Durchschnitt besucht jeder Mitarbeiter an fünf Tagen im Jahr externe und an drei Tagen interne Schulungen.

Generell wird nicht an den Soft facts gespart. So verfügen aller Wagen serienmäßig über Navigationssystem, Freisprech- und Klimaanlage. Im Sommer steht für die Pausen sogar ein kleiner hauseigener Biergarten mit Blick auf die Würm zur Verfügung.

Auch beim Ausbildungskonzept geht Pittroff Elektrotechnik besondere Wege. Den Auszubildenden (im Schnitt ein bis zwei pro Jahr) wird für die Dauer der Ausbildung ein fester Pate als Ansprechpartner an die Seite gestellt. Nach dem Ende der Ausbildung soll-

ten sie nach Möglichkeit übernommen werden. Die Auszubildenden des Unternehmens gehören regelmäßig zu den Jahrgangsbesten. Als Lohn für ihr engagiertes Ausbildungskonzept erhielt die Pittroff GmbH 2013 den Erasmus-Grasser-Preis der Stadt München. Dieser nach dem berühmten Handwerker des Spätmittelalters und Schöpfers der »Moriskentänzer« im Münchner Rathaus benannte Preis wird jedes Jahr gewerkeübergreifend an fünf Betriebe verliehen, die sich besondere Verdienste im Bereich Ausbildung erworben haben.

Differenzierte Kundenstruktur

Auch bei der Kundenstruktur und den thematischen Schwerpunkten hat sich Harald Pittroff von Anfang an von weitsichtigem betriebswirtschaftlichem Denken leiten lassen. Umsatzmäßig teilt sich die Kundenstruktur etwa hälftig zwischen privaten und gewerblichen Kunden. Unter den gewerblichen Kunden befinden sich zahlreiche Stammkunden, wie etwa einige größere Hausverwaltungen mit Wohn- und Gewerbeflächen. »*Sanierung, Werterhalt, Instandhaltung, Brandschutz: Da fällt eigentlich immer etwas an*«, so Harald Pittroff.

Auch thematisch ist die Pittroff GmbH breit aufgestellt. Das reicht von der Elektroinstallation über die Gebäudevernetzung bis hin zur Installation von Telefon- und Satellitenanlagen. Das Unternehmen ist dafür in verschieden thematische Fachbereiche und Arbeitsgruppen untergliedert. Bei einer Hausinstallation bekommt der Kunde so zwar alles aus einer Hand, aber von verschiedenen firmeninternen Arbeitsgruppen.

Dieser breiten Streuung sowohl beim Kunden- als auch beim Tätigkeitsprofil verdankt das Unternehmen sein stetiges jährliches Wachstum von durchschnittlich 10%. Weder die Neue Markt-Krise noch die Lehman-Krise führten zu merklichen Einbußen. Auch in Zukunft wird ein besonderes Augenmerk auf diese gesunde Mischung gelegt: »*In dem Moment, in dem sich irgendein Bereich auf mehr als 20% ausweitet, steuern wir dagegen.*«

Unter anderem aus diesem Grund bewirbt sich die Pittroff Elektrotechnik GmbH auch nicht aktiv um öffentliche Aufträge oder Bau-trägergeschäfte. Ein großer Auftrag aus diesem Bereich würde eine gänzlich andere Personal- und Unternehmensstruktur erfordern. »*So ist unsere Firma nicht aufgestellt, zudem möchten wir uns nicht in eine Abhängigkeit begeben*«, so Harald Pittroff. Das wichtigste Kriterium seien dann die Kosten, vermutet er.

Quelle: Pittroff Elektrotechnik



Bild 5: Harald Pittroff und Karin Pittroff mit dem Technischen Leiter, Florian Humbs

Die Qualität der Arbeit werde hingegen von Privatkunden viel stärker wertgeschätzt.

Kundenzufriedenheit genießt hohen Stellenwert

Gemäß der Maxime, »dass nur dauerhaft zufriedene Kunden unseren Erfolg in der Zukunft sichern«, kommt der Kundenpflege eine zentrale Rolle zu. Nach Beendigung eines Auftrags erhält jeder Kunde einen Fragebogen zur Bewertung der ausgeführten Arbeiten. Sobald der Durchschnittswert schlechter als 2,0 beträgt, wird Ursachenforschung betrieben und man versucht, den Kunden doch noch zufrieden zu stellen. In den meisten Fällen ist dies von Erfolg gekrönt und Missverständnisse können ausgeräumt werden. Auch alle mit den Arbeiten betrauten Mitarbeiter bekommen den Fragebogen und erhalten so ein unmittelbares Feedback.

Zur Stammkundenpflege und Neukundengewinnung setzt Pittroff Elektrotechnik gezielt verschiedene Marketing- und Werbemaßnahmen ein. Wichtig seien ein enger Kundenkontakt und eine regelmäßige öffentliche Präsenz, betont Karin Pittroff. So wird das Unternehmen Mitte des Jahres mit einer neuen Website (www.pittroff.de) an den Start gehen.

Von zentraler Bedeutung ist im neuen Firmengebäude der große Konferenzraum mit Showroom (**Bild 4**). Neben den regelmäßigen Mitarbeiterbesprechungen finden hier Informationsveranstaltungen für Kunden, Produktvorstellungen, Vorträge und Schulungen statt. So gab es beispielsweise anlässlich der Analogabschaltung 2012 einen Infoabend für alle mit diesem Thema befassten Hausverwaltungen. Auch Hersteller werden des Öfteren zur Vorstellung neuer Produkte oder zu Schulungen eingeladen. Diese finden dann häufig im Anschluss an die allgemeinen Mitarbeiterbesprechungen statt.

Ein wichtiges Prinzip der Pittroff GmbH besteht darin, dass alles, was beim Kunden installiert werden soll, auch in der Firma vorab demonstriert werden kann. »Wenn der Kunde zu uns kommt und man ihm die Technik vorführt, hat er auch das Vertrauen, dass es funktioniert«, so Harald Pittroff. Dies gilt beispielsweise für KNX-gesteuerte Hausvernetzungen oder Ladestationen für Elektroautos.

So gibt es auf dem Gelände der Pittroff GmbH eine Stromtankstelle für Kunden. Für 2015 ist auch die Anschaffung von Elektrofahrzeugen geplant.

Als engagiertes Mitglied der Elektroinnung München begrüßt Harald Pittroff die Einführung der E-Marke als Qualitätssiegel. Für viele Kunden und zukünftige Mitarbeiter sei dies ein wichtiges Kriterium. Pittroff Elektrotechnik geht allerdings noch darüber hinaus, in dem man die Qualitätsmerkmale der DIN ISO 9001 erfüllt, was im Herbst 2014 auch durch das Prüfsiegel des TÜVs offiziell beurkundet werden soll. »Ich schätze, dass wir uns dadurch bezüglich der Mitarbeitergewinnung noch etwas leichter tun«, hofft Harald Pittroff.

Roter Faden für die Zukunft

Die durchgängig positive Entwicklung des Unternehmens in den letzten 22 Jahren verdanke man »in erster Linie dem außerordentlichen Engagement und der Loyalität unserer Mitarbeiter«, betonen Karin Pittroff und Harald Pittroff. So kontinuierlich die Entwicklung in der Vergangenheit verlief, so genaue Vorstellungen haben die beiden Geschäftsführer auch von der Zukunft ihres Unternehmens. In den nächsten 15 Jahren soll das Wachstum kontinuierlich weitergehen und die Mitarbeiterzahl bis auf etwa 30 erhöht werden. Danach wollen sich die beiden Geschäftspartner operativ aus dem Unternehmen zurückziehen.

Auch für die Unternehmensnachfolge existieren schon recht detaillierte Planungen. Der technische Leiter, Florian Humbs (**Bild 5**), soll in acht Jahren in die Unternehmensleitung einsteigen und dann in 15 Jahren die operative Leitung übernehmen. Ziel ist es, das Unternehmen bis dahin so zu entwickeln, dass der Nachfolger es gesund weiterführen kann. »Viele Kollegen in meinem Alter, bei denen die Väter aus gesundheitlichen Gründen aufgehört haben, haben fast eine Ruine übergeben bekommen. Ihr Unternehmen war effektiv nichts mehr wert«, erzählt Harald Pittroff. »Das wollen wir vermeiden.« Mit den Planungen sei ein roter Faden für die Zukunft gelegt. Dennoch sind die beiden weiterhin offen für alle möglichen Entwicklungen: »Dann müssen wir den roten Faden halt nochmals ver-rutschen.«



AUTOR

Michael Wanner
Redaktion »de«