

# Betreuung nach Maß

*Der Kunde ist bei der Firma Aqua Vario Solar. Das merkt man sofort beim ersten Kontakt.*

**P**etra Bistrovic-Kohl und Ivica Bistrovic haben sich den Schritt zur Selbstständigkeit gut überlegt. Und sie wussten von Anfang an, was sie wollten und was nicht. 2004 begann das Ehepaar zu zweit im eigenen Haus, heute sind sie zu acht mit eigenem Standort in Oberwaltersdorf bei Baden.

Doch ihre Einstellung hat sich in den Jahren nicht geändert, im Gegenteil täglich sehen sie sich auf ihrem Weg bestätigt. Das beginnt schon damit, dass Lehrlinge immer im Team sind. Die letzten beiden wurden sogar von Landeshauptmann Erwin Pröll aufgrund ihrer hervorragenden Leistungen ausgezeichnet. „Es ist uns wichtig, dass unser Personal nach unserem Verständnis arbeitet. Kundenfreundlichkeit und sauberes Arbeiten sind nur zwei wichtige Faktoren“, verrät Petra Bistrovic-Kohl. Am Land ist der Kontakt zu den Menschen wichtig, deshalb unterstützt die Firma



FOTOS: AQUA VARIO SOLAR

**Petra Bistrovic-Kohl und Ivica Bistrovic (sitzend) mit einem Teil ihres Teams – zwei Lehrlinge gehören immer dazu.**

Aqua Vario Solar auch diverse Feste der Vereine mit wertvollen Preisen wie z. B. einem Heizungsservice. Service und Wartung sind ein wichtiges Standbein des Unternehmens. Ein eigener Techniker kümmert sich nur um diesen Bereich. Die Kunden werden vom Installateur kontaktiert, dass es wieder Zeit fürs Service ist – aber nicht anonym per Post, sondern telefonisch. „Die meisten freuen sich, dass wir sie daran erinnern“, weiß Ivica Bistrovic. Das Eingehen

auf den Kunden und das Sich-Zeit-nehmen scheinen zwei Erfolgsfaktoren zu sein. Man will nicht nur einfach irgendein Heizsystem verkaufen, weil man selbst davon überzeugt ist. „Die Anlage muss zu den Kunden und ihren Bedürfnissen passen. Für diese maßgeschneiderten Lösungen nehme ich mir Zeit“, so der Firmenchef. Konkret sieht das so aus, dass zuerst die bestehende Anlage besichtigt wird. Im ersten Gespräch gilt es, herauszufinden, wieso der Kunde die

Sanierung überhaupt machen will. Und dann wird es konkreter: Was stellt sich der Kunde von seiner Heizung vor, was will und kann er sich im Alltag selber machen, wie viele Personen wohnen im Haushalt. Bevor das Angebot erstellt und verschickt wird, fixiert man einen Besprechungstermin mit den möglichen Auftraggebern. „Unsere Angebote sind sehr detailliert, dafür nehmen wir uns Zeit, aber auch für die Erklärung danach. Dabei können wir auch aufzeigen, was eventuell noch möglich ist“, so Ivica Bistrovic.

## Private (Sanierer) als Zielgruppe

Die Firma Aqua Vario Solar konzentriert sich nur auf private Auftraggeber und hier sind es meistens die (Heizungs)Sanierer, die sich melden. Natürlich verwirklicht der Installateur auch Bäder, aber darauf entfällt maximal ein Viertel der Arbeiten. Der Großteil sind die Heizungs- und Warmwasseraufbereitungsanlagen. Am meisten gefragt sind Solaranlagen, aber auch Photovoltaik wird angeboten. Wofür sich die Leute entschei-



**Das Logo und der Firmenname sollen in der Bevölkerung als Marke erkannt werden – wie hier am alten Firmenstandort und den Firmenautos.**



**Nicht nur Energieanlagen, sondern auch Bäder bietet der Installateur aus Oberwaltersdorf an. Zusätzlich gibt es einen Vossen-Shop.**

den, hängt laut Firmenchef vorwiegend von zwei Faktoren ab: von der Förderung und vom Bezug zum Gehabten – sprich', wer bereits eine Pelletsanlage hatte, wird sich wieder eine machen. Ansonsten ist die Entscheidung auch gebietsabhängig, glaubt Petra Bistrovic-Kohl: „Wärmepumpen und Holz gehen bei uns in der Region nicht sehr gut. Wir haben hier auch nicht soviel Wald wie im Waldviertel. Dafür ist Solar sehr stark gefragt, Heizungsanlagen werden bei uns normalerweise immer in Kombination mit Solar gemacht.“

Aus diesem Grund ist man auch Partner bei Sonnenkraft. Gemeinsam hat man auch schon Aussendungen gemacht. Der Rücklauf sei hier allerdings gering. „Viel mehr erzielen wir durch unser Auftreten, unsere Firmenfahrzeuge, unser Logo und durch Mundpropaganda. Durch den neuen Standort und unseren Vossen-Shop haben wir auch Laufkundschaft“, so Petra Bistrovic-Kohl. Zweimal pro Monat bietet man sogar ein Late-Night-Shopping bis 21 Uhr an.

### Sieben Werte

Sieben Werte liegen den Firmenbesitzern besonders am Herzen: Kompetenz, Freundlichkeit, Schnelligkeit, Verlässlichkeit, Ökologie, Seriosität, und

Individualität. Die Schulung der Mitarbeiter trägt dazu bei, diese Werte auch erfüllen zu können. Alle acht bis zehn Wochen setzt sich das Team zusammen, um über Aktuelles, Vergangenes und Zukünftiges zu sprechen. „Wir laden alle ein, ihre Ideen einzubringen“, so Petra Bistrovic-Kohl. Weiters werden fachliche Schulungen der Hersteller besucht oder Ausbildungen am Wifi belegt. „Wir wollen mit unserem Personal ein natürliches Wachstum erreichen“, blickt Ivica Bistrovic in die Zukunft.

### Die Zukunft hat bereits begonnen

Und mit der Zukunft beschäftigt man sich bei der Firma Aqua Vario Solar schon jetzt intensiv. Auf der Website ist ein QR-Code eingebaut, den man sich auf sein Handy fotografieren kann. „Damit hat man unsere Visitenkarte immer mit dabei“, erklärt Petra Bistrovic-Kohl. Auch auf den Bautafeln soll der QR-Code bald zu finden sein. Ungewöhnlich, aber durchaus zeitgemäß ist die Tatsache, dass der Installationsbetrieb auch Social Media für seine Zwecke nützt. „Unsere Lehrlinge haben wir auch auf Facebook gesucht. Wir verwenden das virtuelle Netzwerk, auch um auf Aktionen hinzuweisen“, gibt Petra Bistrovic-Kohl Einblick.

BK



FOTO: ÖSTERREICHISCHER BIOMASSEVERBAND

Bundesminister DI Berlakovich mit den Aqua Vario Solar Gründern Petra Bistrovic-Kohl und Ivica Bistrovic.



FOTO: AQUA VARIO SOLAR

Anfang Juli wurde der neue Firmenstandort samt Schauraum in der Florianigasse 4 in Oberwaltersdorf bezogen.

## Der KOMPLETTANBIETER für erneuerbare Energiesysteme:



www.herz.eu



- Holzvergaserkessel 10 bis 40 kW
- Pelletsanlagen 4 bis 2000 kW
- Hackgutanlagen 7 bis 2000 kW
- Wärmepumpen 5 bis 18 kW
- Speichertechnik, Solartechnik

HERZ Energietechnik GmbH  
 Herzstraße 1, A-7423 Pinkafeld  
 Tel.: +43(0)3357 / 42 84 0-0, Fax: DW-190  
 office-energie@herz.eu, www.herz.eu