Moin Handwerk – Vom Kundendienst bis zum Ahrtal-Einsatz: Nachhaltigkeit im SHK-Handwerk

Moderation: Jan-Bastian Buck

Gast: Cehan San, Handwerksmeister und Inhaber von San Haustechnik

Begrüßung und Vorstellung

Jan-Bastian Buck: Moin und herzlich willkommen zu einer neuen Folge von Moin Handwerk. Heute habe ich einen Gast bei mir, der sich bitte kurz selbst vorstellen darf.

Cehan San: Ja, mein Name ist Cehan San. Ich bin Handwerksmeister und habe ursprünglich den Beruf des Zentralheizungs- und Lüftungsbauers gelernt. Heute heißt das Anlagenmechaniker für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik. Seit fünf Jahren bin ich selbstständig mit meiner eigenen Firma, San Haustechnik. Unser Schwerpunkt liegt auf regenerativen Energien, Bädern und dem Kundendienst.

Jan-Bastian Buck: Wie sieht die aktuelle Auftragslage bei euch aus?

Cehan San: Wir erleben gerade einen richtigen Boom bei Wärmepumpen. Seit etwa drei Jahren geht der Trend verstärkt weg vom Gas. Bei Neubauten lehnen wir eine reine Gasanlage inzwischen kategorisch ab, weil die Kunden ohnehin auf regenerative Energien setzen wollen.

Der Weg ins Handwerk

Jan-Bastian Buck: Wie bist du eigentlich zum Handwerk gekommen?

Cehan San: Ich komme aus einem eher einfachen Haushalt und habe vor der Ausbildung viele Dinge ausprobiert. Ich war in der Gastronomie, in einer Gärtnerei und im Einzelhandel tätig. Am Ende habe ich gemerkt, dass ich gerne ein fertiges Ergebnis sehen möchte, wenn ich etwas mache. Das hat mich zum Handwerk geführt. Die erste praktische Erfahrung habe ich beim Dachgeschossausbau meiner Eltern gesammelt. Danach habe ich mich als Tischler und als Heizungsbauer beworben. Maler wollte ich nicht werden, weil mir die Vorstellung mit Kleister an den Händen nicht gefiel. Auch Zimmermann oder Dachdecker hätte ich mir vorstellen können. Beim ersten Vorstellungsgespräch bei einem Heizungsbaubetrieb habe ich dann sofort unterschrieben.

Vom Monteur zum Kundendienst

Cehan San: Nach der Ausbildung bin ich als Monteur in der Firma geblieben, später wurde ich Bauleiter-Monteur. Das habe ich bis 2007 gemacht. Danach bin ich in den Kundendienst gewechselt. Eine Kollegin hat mich damals angesprochen, weil ihr Mann den Betrieb übernommen hatte. Seitdem bin ich seit über zwanzig Jahren im Kundendienst und habe dabei nie negative Erfahrungen gemacht. Wichtig ist, dass man ehrlich, zuverlässig und sauber arbeitet. Beim Erstkontakt mit dem Kunden muss man vor allem Vertrauen aufbauen.

Social Media habe ich von Anfang an genutzt, auch gegen den Willen meines damaligen Chefs. Das war letztlich auch ein Ansporn für mich, mich selbstständig zu machen. Später wurde ich von der Instagram-Seite „Das Handwerk“, die von den Handwerkskammern betrieben wird, als Botschafter für ein Video zur Ausbildungswerbung angefragt. Eigentlich richtet sich die Zielgruppe dort an unter Dreißigjährige, trotzdem wurde ich ausgewählt.

Das Ahrtal als Schlüsselerlebnis

Jan-Bastian Buck: Gibt es ein Erlebnis, das dich in Sachen Nachhaltigkeit besonders geprägt hat?

Cehan San: Ja, definitiv die Flutkatastrophe im Ahrtal. Wir waren dort gemeinsam mit der Sanitär-Heizungs-Innung und der Elektro-Innung im Einsatz. Insgesamt waren zwölf Elektriker und achtunddreißig Heizungsbauer vor Ort, um die Heizungsanlagen wiederherzustellen.

Das war eine sehr belastende Erfahrung. In einer Tiefgarage mit acht Heizungsanlagen sind vierzehn Menschen gestorben. Nach der Rückkehr nach Hause bin ich emotional zusammengebrochen. Dieser Moment war für mich persönlich der Auslöser, mich stärker für Nachhaltigkeit einzusetzen.

Seitdem haben wir in unserem Betrieb die Prozesse digitalisiert. Wir verwenden weniger Papier, kommunizieren mit Kunden per E-Mail und unsere Mitarbeiter sind mit Tablets unterwegs. Regenerative Fahrzeuge stehen ebenfalls auf unserer Wunschliste, das haben wir aber noch nicht umgesetzt.

Ich habe ein starkes Team hinter mir. Meine Frau arbeitet im Büro, ein zweiter Meister unterstützt mich, und ich spreche lieber von Kollegen als von Mitarbeitern. Uns ist eine flache Hierarchie wichtig.

Blick in die Zukunft der Branche

Jan-Bastian Buck: Wie schätzt du die weitere Entwicklung ein?

Cehan San: Der Boom bei Wärmepumpen und regenerativen Energien wird meiner Einschätzung nach anhalten. Dadurch werden Fachkräfte in unserem Bereich auch in Zukunft dringend gebraucht.

Nachwuchs gewinnen

Jan-Bastian Buck: Wie erreicht man junge Menschen für das Handwerk?

Cehan San: Ich glaube an einen Mix aus verschiedenen Ansätzen. Man muss die Eltern ansprechen und die Schulen einbeziehen. Auf der Messe “Job4u“ haben wir zum Beispiel gemeinsam mit Metallbauern und Elektrikern einen Projekttag mit einer Lampenbau-Aktion angeboten.

Social Media ist ebenfalls wichtig. Instagram erreicht die jungen Leute, aber auch Facebook spielt eine große Rolle, weil dort die Eltern zwischen vierzig und fünfundsechzig Jahren erreicht werden.

Ich erinnere mich an ein Kundengespräch in einem Badezimmer. Der Vater, ein Akademiker, hat durch meine Erklärungen zum Handwerksberuf umgedacht und die Ausbildung für seine Tochter danach ganz anders bewertet.

Ich bin Mitglied im Meisterprüfungsausschuss bei der Handwerkskammer. Dort kontrolliere ich unter anderem die schriftlichen Arbeiten der Prüflinge. Das Ehrenamt ist mir wichtig, weil es mich selbst weiterbildet und junge Fachkräfte fördert.

Mein erfolgreichstes Posting war ein TikTok-Video von unseren Auszubildenden, die an einem Übungsboard für die Prüfung trainiert haben. Das Video hatte über fünfundsechzigtausend Aufrufe und ich habe viele Rückmeldungen von Azubis und Gesellen aus anderen Betrieben erhalten.

Mir ist aufgefallen, dass die Ausbildungsqualität in manchen Betrieben zu wünschen übrig lässt. Bei einer Innungsversammlung habe ich deshalb kritisiert, dass reines Flyer-Verteilen ohne Wirkung bleibt. Ich habe vorgeschlagen, stattdessen Bildschirme, QR-Codes und die Smartphones der jungen Leute für die Ausbildungswerbung zu nutzen.

Warum genau dieses Gewerk

Jan-Bastian Buck: Was macht dein Gewerk für dich besonders?

Cehan San: Unser Handwerk ist eines der vielfältigsten überhaupt. Es deckt Elektro, Heizung, Sanitär und Klima- und Lüftungstechnik ab, teilweise sogar Aufgaben aus dem Dachdecker-, Maurer- und

Fliesenlegerhandwerk. Durch die Digitalisierung und neue Werkzeuge ist die Arbeit heute leichter und körperlich weniger belastend als früher.

Frauen im Handwerk

Jan-Bastian Buck: Wie sieht es bei euch mit dem Frauenanteil aus?

Cehan San: In unserem Gewerk liegt der Frauenanteil aktuell bei nur etwa zwei bis drei Prozent. In meinem eigenen Team arbeitet momentan keine Frau. Mein Wunsch ist es, den Anteil innerhalb der nächsten zwei Jahre auf mindestens zehn Prozent zu steigern.

Abschluss

Jan-Bastian Buck: Vielen Dank für das offene Gespräch und die spannenden Einblicke.

Cehan San: Sehr gerne, danke für die Einladung.