

Handwerker sind keineswegs Online-Muffel. Sie nutzen das Internet intensiv als Kommunikations- und Informationsplattform. Doch nur wenige schöpfen die Potentiale einer eigenen Webseite tatsächlich aus. Um moderne Instrumente wie Diskussionsforen oder Online-Nachschlagewerke macht das Gros der Handwerker nach wie vor einen großen Bogen. Das muß sich ändern, denn am Web 2.0 führt kein Weg vorbei ...
von Silke Thole

Eine Studie des Hamburger Marktforschungsunternehmens Fittkau & Maaß belegt: Handwerker nutzen das Internet, um Infos auszutauschen oder Produkte zu kaufen. Experten-Chats oder Foren rangieren allerdings noch unter ferner liefen. Das

unbegründete Angst, denn all diese Infos gibt es im Netz längst: zahlreiche Heimwerker- und Baumarktseiten sind voll mit Tips für Selbstmacher. Der Rat eines Handwerkers im Fachforum dagegen macht deutlich, daß es oft eben doch am besten ist, einen Fachmann zu engagieren. Wer trotzdem davor zurückschreckt sich zu beteiligen, sollte die Foren zumindest besuchen und mitlesen, rät Markus Schaffrin vom Verband der deutschen Internetwirtschaft eco. „Da sieht er, wonach die Leute besonders oft fragen und kann vielleicht sogar ein entsprechendes Angebot entwickeln.“

Experten-Chats und Diskussionsforen wie das von EnBauSa unter <http://forum.enbausade/> machen das Web 2.0 aus, das von Experten auch als Mitmach-Web bezeichnet wird. Weitere Elemente sind Weblogs und Wikis. Jeder Handwerker muß für sich entscheiden, wie er diese Elemente für sich nutzt. Ignorieren kann er sie auf lange Sicht nicht. Eine eigene Webseite

Sicher eignet sich nicht jedes Werkzeug für jeden Handwerker. Aber sie sollten sich auf dem Laufenden halten und kompetent entscheiden, was sie nutzen und was nicht. Doch wie findet ein Handwerker die Anwendungen, die ihm wirklich nutzen? Dazu gibt es zwei Wege: Er kann sich im Netz umschaun, was die Konkurrenz macht und er kann vor allem die eigenen Kunden fragen. Ein sinnvolles Vehikel dazu sind persönliche Gespräche vor Ort oder virtuelle über die Internet-Seite. Experten sind sich einig, daß es für Handwerker zunehmend wichtig wird, sich im Internet zu präsentieren sowie sich dort selbständig und aktiv Informationen zu besorgen, zu selektieren, zusammenzuführen, zu bewerten und aktiv an der Kommunikation von Experten-Gemeinschaften teilzuhaben. Nicht zuletzt deshalb, weil die Entwicklungen in der Baubranche das Handwerk vor neue Herausforderungen stellen. So stellt die Energieeinsparverordnung immer neue, höhere Anforderungen an die energetische Qualität von Gebäuden. Hier müssen die Handwerker auf dem Laufenden bleiben, um am boomenden Geschäft mit der energetischen Sanierung teilhaben zu können. Internet-Plattformen wie www.enbausade.de bieten die Chance dazu.

WEB 2.0: Diskussionsforen und soziale Netzwerke bieten große Chancen

sollte heute auch für Handwerksbetriebe eine Selbstverständlichkeit sein. Und sie sollte überzeugen. Ist

kann sich bald als fatal erweisen. Für heutige Schüler, die in einigen Jahren Entscheidungen über Hausbau und Sanierung fällen, ist es normal, im Internet auch in Blogs oder Foren zu recherchieren und sich in beruflichen Netzwerken zu organisieren. Wenn sich ein Handwerker dort als kompetenter Diskussionspartner erweist, kann er Pluspunkte sammeln.

Doch damit tun sich Handwerker noch schwer, weil sie Angst haben, ihr Wissen preiszugeben und sich selbst überflüssig zu machen, indem sie ungewollt Heimwerker fortbilden. Eine

das nicht der Fall, klicken potentielle Kunden ganz schnell weiter zum nächsten Angebot. Warum also nicht auf der eigenen Webseite ein Wiki aufsetzen, in dem Begriffe erklärt werden, nach denen Kunden immer wieder fragen?

Auf einen weiteren Aspekt weist Sebastian Müller hin, Marketing Manager bei Quotatis, einem Portal, das sich auf die Vermittlung von Handwerkeraufträgen spezialisiert hat: das Internet und seine Interaktionsmöglichkeiten führen zu einer Beschleunigung der Prozesse. Darauf müssen sich auch Handwerker einstellen. So verspricht sein Portal den Kunden, daß sich die Handwerker innerhalb von 3 Tagen zurückmelden. „Unsere Befragungen haben ergeben, daß schnell reagierende Handwerksunternehmen mit unserem Portal zufriedener sind als die, die mit der Kontaktaufnahme 2 Tage warten“, berichtet Müller. Und: „Es ist erstaunlich, wie schnell sich Umsatzvolumina ins Internet verschieben.“ Allein für 2009 schätzt er, daß ein Auftragsvolumen von über 900 Mio. € über Quotatis vermittelt wird, 2008 lag das Auftragsvolumen noch bei zirka 350 Mio. €. Wachstumstreiber sei dabei der Bereich Photovoltaik, der natürlich hohe Volumina beisteuert.

