

## Übergabe der Installation an den Kunden

- 1 Wozu werden die Protokolle erstellt?

Der Auftragnehmer schützt sich mit diesen gerichtsverwertbaren Dokumenten vor Schadensersatzforderungen des Kunden, falls es zB. zu Korrosionsschäden kommt.

Der Kunde lernt seine Anlagen kennen und weiß sie richtig zu bedienen, damit kann er die Funktionstüchtigkeit seiner Anlage wesentlich verbessern und verlängern (Filter reinigen, Armaturen gangbar halten).

## Übergabe der Installation an den Kunden

- 2 Wie muss ein Protokoll beschaffen sein, damit es „gerichtsverwertbar“ ist?

Es muss nachvollziehbar sein. Das bedeutet, dass der Kunde mit Datum unterschrieben hat. Noch sicherer (für den Installateur) ist es, wenn mit ein oder zwei laienhaften Sätzen beschrieben ist was gemacht wurde. (Die Rohrleitungen sind innen gereinigt worden, damit keine liegengebliebenen Teilchen Korrosion (Rosten) auslösen können).

### Übergabe der Installation an den Kunden

- 3 Welche Protokolle müssen dem Kunden (oder seinem Vertreter) ausgehändigt (gegeben) werden?

Alle: Spül-, Dichtheits-, Festigkeits- und Übergabeprotokoll.

### Übergabe der Installation an den Kunden

- 4 Was muss in einem Protokoll drin stehen?

Was wurde gemacht.  
Wie wurde es gemacht.  
Womit wurde es gemacht.  
Wann wurde es gemacht.  
Wer ist Zeuge (derjenige, der unterschreibt, das ist entweder der Auftraggeber selbst, oder ein Vertreter von ihm).

## Übergabe der Installation an den Kunden

5 Wer muss das Inbetriebnahme-Protokoll unterschreiben?

Auftraggeber und -Nehmer oder seine Stellvertreter.

## Übergabe der Installation an den Kunden

6 Was muss dem Kunden (oder seinem Vertreter) alles erklärt und gezeigt werden?

Wartung, Bedienung, Funktion vorführen und erklären, Garten-Leit.-Entleerung, Rückspülbarer Filter, Absperr-Armaturen, Auslauf- Armaturen, Einhand-Mischer, Thermostat- Mischer

## Übergabe der Installation an den Kunden

7 Wozu sollen die Protokolle sauber in einer ordentlichen Mappe übergeben werden, lose Blätter würden doch ausreichen?

Eine ordentliche Mappe erzeugen beim Kunden das Gefühl von Kompetenz (Fachwissen des Betriebes) und große Wertschätzung des Kunden.

Eine ordentliche Arbeitsauftragsmappe für diese Gruppenarbeit erzeugt beim Schüler das Gefühl von Kompetenz (Fachwissen des Lehrers) und große Wertschätzung des Schülers.

## Übergabe der Installation an den Kunden

8 Der Kunde erhält nach der Überhabe nochmal eine Visitenkarte der Firma und wird ausdrücklich darauf hingewiesen, das er sich bei Unsicherheiten beim Bedienen und Warten der Trinkwasseranlage selbstverständlich bei der Firma melden kann. Wozu? Der Auftrag ist doch erledigt, das Geld wird überwiesen, damit ist doch alles erledigt, oder etwa nicht?

Der Kunde fühlt sich rundherum versorgt von der Firma und wird sie weiter empfehlen. Jeder Besuch beim Kunden wegen irgendwelcher Fragen kann Folgeaufträge bringen, weil der Kunde bei solchen Gelegenheiten über Installationen (Wasserenthärtungsanlage) oder zusätzlichen Armaturen (Erlebnisduschen, frostsichere Außenzapfstelle,.. aufgeklärt werden kann von denen er sonst nie etwas erfahren hätte.

### **Übergabe der Installation an den Kunden**

- 9 Was soll der Kunde machen, wenn er länger als 3 Tage in Urlaub war und wieder nach Hause kommt?  
(Weniger als 4 Wochen)

Alle Entnahmestellen öffnen und so den vollständigen Wasseraustausch in der kompletten Installation herbeiführen.

### **Übergabe der Installation an den Kunden**

- 10 Was soll der Kunde machen, wenn er länger als 4 Wochen in Urlaub war und wieder nach Hause kommt?  
(Weniger als 6 Monate)

Vor dem Urlaub die Absperrarmatur hinter dem Wasserzähler schließen.  
Nach dem Urlaub: Alle Entnahmestellen öffnen und so den vollständigen Wasseraustausch in der kompletten Installation herbeiführen.

## Übergabe der Installation an den Kunden

11 Worauf soll der Kunde bei Beginn des Winters achten?

Die Gartenleitung entleeren und darauf achten, dass alle wasserführenden Leitungen vor dem Einfrieren geschützt werden. Gemeint sind hier Leitungen die in Außenwänden verlegt sind oder in „Abseiten“.

## Übergabe der Installation an den Kunden

12 Weshalb ist es gut, dem Kunden das Informationsblatt „Wintercheck“ mit aus zu händigen?

Etwas Schriftliches ist besser als etwas Gesagtes. Der Kunde behält von dem gesagtem etwa 20 % (der Schüler auch!). Ein Informationsblatt macht einen professionellen (fachmännischen) Eindruck. Der Kunde kann sich später in Ruhe das Informationsblatt angucken. Der Anlagenmechaniker ist abgesichert, dem Kunden alles Wichtige mitgeteilt zu haben und evtl. kommen Nachfolgaufträge (Winterscheck).