**Geberit: Mit wirksamen Maßnahmen durch die Krise**

**Weiterentwicklung der Beratungs- und Service-Kompetenz mit Fokus auf digitale Kundenkommunikation**

Pottenbrunn, 5. Mai 2020

**Der Höhepunkt der Corona-Epidemie scheint in Österreich aktuell überwunden. Und doch bestimmt das Virus weiterhin ganz maßgeblich den (Arbeits-)Alltag der Menschen und stellt damit auch die Sanitärbranche vor neue, ungeahnte Herausforderungen. Geberit Österreich startet mit Mai – nach einigen Wochen des reduzierten Betriebs – wieder in den „Normalbetrieb“. Freilich immer unter strikten Sicherheitsauflagen und mit dem verstärkten Fokus auf digitale statt physischer Nähe zum Kunden.**

Auf eine intensive Beratungs- und Serviceorientierung legt Geberit seit jeher großen Wert. Ein erfahrener Außendienst, ein tatkräftiger Innendienst und ein engagiertes Schulungsteam kümmern sich österreichweit um Installateure und andere Kunden aus den Bereichen Planung, Architektur und Projektentwicklung. Während bislang stark auf den persönlichen Kontakt vor Ort – direkt beim Kunden oder in der Österreich-Zentrale in Pottenbrunn – gesetzt wurde, hat die Corona-Krise hier einige Änderungen mit sich gebracht. „Zwar gab es schon vor der Pandemie verstärkt Ansätze, digitale Möglichkeiten in der Kundenbetreuung zu nutzen, aber erst die gänzlich neue Situation durch Covid-19 hat dazu geführt, dass die Akzeptanz für digitale Kommunikationslösungen deutlich gestiegen ist. Wir haben – gemeinsam mit unseren Kunden – sozusagen aus der Not eine Tugend gemacht, die bereits bestehenden Tools intensiv genutzt und den Ausbau des digitalen Angebots weiter stark vorangetrieben“, erklärt Guido Salentinig, Geschäftsführer der Geberit Vertriebsgesellschaft.

**Digitaler Wissenserwerb – in und nach der Krise**

So setzt man in der Kundenbetreuung aktuell – neben der durchgehenden Erreichbarkeit über Telefon und Mail – verstärkt auf Video-Beratung und Online-Trainings. Künftig sollen zudem auch die beliebten Produkt-Workshops als Webinare angeboten werden. „Wir sind gerade dabei, die Konzepte hierfür zu überarbeiten. Denn natürlich sind Webinare etwas anderes als klassische Workshops und die Inhalte müssen entsprechend webtauglich aufbereitet sein. Webinare haben aber – neben dem Vorteil, dass eine Ansteckung unmöglich ist – auch abseits der Krise positive Aspekte für den Kunden, wie etwa eine deutliche Zeitersparnis, da die Anreise entfällt“, erklärt Geberit Schulungsleiter Harald Hofko. Zudem plane man, die Webinare (auch) zu Tagesrandzeiten abzuhalten, damit der Wissenserwerb im normalen Arbeitsalltag besser unterzubringen sei. „Wir werden daher – bei entsprechender Resonanz – die digitale Wissensvermittlung dauerhaft ins Schulungsprogramm aufnehmen“, so Hofko.

**Virtuelle Tools für Endkunden**

Aber damit nicht genug, auch für Endkunden wird das digitale Angebot weiter ausgebaut. So ist ein virtueller Showroom bereits in Umsetzung und geht – in Ergänzung zum bereits bestehenden Online-Badplaner und dem „Inspiration-Tool“ – im Juni an den Start. Nur wenig später soll dann der Chatbot, also ein virtueller persönlicher Assistent, auf der Geberit AquaClean Website folgen. „Diese Tools können den Installateur in der Endkundenbetreuung unterstützen und ihm so die Arbeit erleichtern. Wir werden uns daher mit dem Ausbau der digitalen Endkundenkommunikation weiter intensiv beschäftigen“, hält Salentinig fest.

**Solidarisch in und aus der Krise**

Abseits davon werde ab sofort auch der Außendienst wieder aktiv unterwegs sein – natürlich nur, insoweit es der Kunde wünsche und unter Einhaltung der notwendigen Vorsichtsmaßnahmen, wie etwa dem Tragen von Schutzmasken bzw. Visieren sowie Handschuhen. „In den letzten Wochen waren unsere Mitarbeiter bis auf einzelne Notfall-Einsätze auf Baustellen im Homeoffice tätig und haben von dort unsere Kunden sehr engagiert betreut. Kurzarbeit konnten wir zum Glück vermeiden, denn die Belegschaft hatte sich bereit erklärt, das etwas geringere Arbeitsaufkommen über den Abbau von Urlaub zu kompensieren. Ein herzliches Dankeschön an dieser Stelle an alle! Diese großartige Solidarität in unserem Unternehmen trägt wesentlich dazu bei, dass Geberit trotz der schweren Krise weiter auf soliden Beinen steht und optimistisch in die Zukunft blicken kann“, so Salentinig.

**Fotos (© Geberit):**

Bild 1: Mag. Guido Salentinig, Geschäftsführer Geberit Vertriebsgesellschaft

Bild 2: Der virtuelle Showroom von Geberit ergänzt das digitale Endkundenangebot und geht in Kürze an den Start.

**Für Rückfragen:**

Evelyn Sillipp
Geberit Vertriebs GmbH & Co KG

Gebertstraße 1, 3140 Pottenbrunn
T: +43 2742 401 3010
evelyn.sillipp@geberit.com

**Über Geberit:**

Die weltweit tätige Geberit Gruppe ist europäischer Marktführer für Sanitärprodukte. Geberit verfügt in den meisten Ländern Europas über eine starke lokale Präsenz und kann dadurch sowohl auf dem Gebiet der Sanitärtechnik als auch im Bereich der Badezimmerkeramiken einzigartige Mehrwerte bieten. Die Fertigungskapazitäten umfassen 29 Produktionswerke, davon 6 in Übersee. Der Konzernhauptsitz befindet sich in Rapperswil-Jona in der Schweiz. Mit rund 12 000 Mitarbeitenden in rund 50 Ländern erzielte Geberit 2019 einen Umsatz von CHF 3,1 Milliarden. Die Geberit Aktien sind an der SIX Swiss Exchange kotiert und seit 2012 Bestandteil des SMI (Swiss Market Index).