



Fazit der Teilnehmer: »Die Schulung hat sich gelohnt!« Fotos: Alexandra Becker; Firma

HERBSTSCHULUNG BEI FILA IN ITALIEN:

Lernen in FILAs »Küche«

Was die Firma FILA alles zu bieten hat, erfuhren die Teilnehmer einer von der Firma Fliesen Müller organisierten Schulung am 18. und 19. Oktober im norditalienischen San Martino di Lupari. Naturstein war dabei und durfte für Sie auch einen Blick in FILAs »Küche« werfen.

Als »rundum bereichernd« erlebten deutsche Fachleute die »Herbstschulung« am Sitz des italienischen Familienunternehmens Fila Industria Chimica, das Reinigungs-, Schutz und Pflegeprodukte für Naturwerkstein, Feinsteinzeug, Cotto und Holz produziert und für diesen Bereich in Italien als Marktführer gilt. Erfreulich war für viele schon die Anreise über bereits verschneite Bergpässe, eine Stippvisite in Jesolo am Meer bei strahlendem Sonnenschein oder ein Abstecher nach Venedig auf der Heimreise ins herbstliche Oberfranken. Am wichtigsten war den Fachleuten aber das Fachprogramm, sprich die Schulung. Organisator der Veranstaltung war die Firma Fliesen Müller aus Redwitz, Teilnehmer waren deren Kunden aus dem Raum Oberfranken und Thüringen.

Tradition und Visionen

Standort des 65 Jahre alten Familienunternehmens ist das stark industrialisierte und trotzdem beschaulich wirkende Städtchen San Martino di Lupari in Norditalien zwischen Padua, Vicenza und Castelfranco Veneto und nicht weit von den Industriemetropolen Mailand und Turin. In der Region Venetien sind traditionell die italienischen »Schwabens« beheimatet, Tüftler und Erfinder, die kleine bis mittelständische Familienunternehmen betreiben. Um von dort aus die Welt zu erobern, braucht es Visionäre wie die FILA-Gründer Guido und Pietro Pettenon. Als es in den meisten italienischen Haushalten noch keinen Fernseher gab, schilderten sie bereits im italienischen Pendant der Wochenschau mit mehrteiligen Werbefilmen die »Abenteuer« eines Schuhputzers und machten damit Wer-



Führte die deutschen Gäste durch seine Firma: Francesco Pettenon, kaufmännischer Leiter von Fila Industria Chimica in San Martino di Lupari

Naturstein sicher verbauen – Expertenwissen für Profis



Wer Naturstein richtig verbaut, hat begeisterte Kunden. Aber was, wenn sich der schöne Bodenbelag verfärbt, der Rotweinfleck nicht mehr aus der Küchenarbeitsplatte geht oder die Duschwand andauernd feuchte Flecken zeigt?

Solchen Beanstandungen können Sie vorbeugen:

»**Naturstein sicher verbauen – Expertenwissen für Profis**« bündelt die Ergebnisse von 21 »Experten-

gesprächen«, rund um die richtige Anwendung von Naturstein plus einschlägige Produktempfehlungen.

Seit 2005 hat die Fachzeitschrift »Naturstein« in Zusammenarbeit mit der Beratungsfirma Rock and Mineral Consulting **21 Expertengespräche** veranstaltet.

Ziel ist die Vermeidung von Schäden. Reklamationen machen Ärger und kosten Geld. Außerdem ist jeder Schadensfall Negativwerbung für Naturstein – und das hat dieser wunderbare Werkstoff nicht verdient.

Holen Sie sich das komprimierte Expertenwissen (mit Stichwortverzeichnis!), denn: Wer Schäden vermeidet, hat begeisterte Kunden und spart viel Geld.

Unsere Sonderpublikation informiert zu folgenden Themen: Umgang mit Natursteintrends, Spannungsfeld Estrich/Naturstein, Prüfung des Verlegeuntergrunds, Hohlböden mit Naturwerkstein, die »Kunst der Fuge«, Naturstein im Außenbereich, Treppen aus Naturstein, Monokornmörtel, Naturstein im GaLaBau, örtlich schleifen und kristallisieren, Rutschhemmung, Küchenarbeitsplatten, Naturstein in Nassbereichen, Abdichtung, Außen- und Innenwandbekleidungen mit Naturwerkstein, Sauberlaufzonen sowie Imprägnierung, Reinigung und Pflege von Naturstein

Best.-Nr. 913045

Preis: 68,- € versandkostenfrei!

Erhältlich über
Naturstein Leserservice
Heuriedweg 19, D-88131 Lindau
Telefon 0180/526011*
Fax 0180/526010*
abo.naturstein@guell.de
oder über www.natursteinonline.com
unter dem Menüpunkt Webshop/Einzelhefte

*0,14 €/Min. aus dem Deutschen Festnetz,
Mobilfunk max. 0,42 €/Min.)

bung für ihre Schuhcreme. Heute sind die Produkte von FILA in über 60 Ländern zu haben. Niederlassungen betreibt die Familie Pettenon in Frankreich, Spanien, Deutschland, Großbritannien und den USA. Mit Alessandra, Federica und Francesco ist heute schon die dritte Generation der Familie Pettenon im Management aktiv; an der Spitze der Aktiengesellschaft steht ihr Vater Beniamino Pettenon. Francesco Pettenon, der nach einem sechsmonatigen Deutschlandaufenthalt sehr gut Deutsch spricht, ist mit der kaufmännischen Leitung der Firma betraut.

Produktentwicklung mit praktischem Bezug

Geführt von Francesco Pettenon besichtigten die Schulungsteilnehmer die Produktion, die Labor- und Büroräume sowie das Museum der Firma FILA und erfuhren dabei viel über die Firmengeschichte. Ursprünglich stellte das Unternehmen Schuhcreme sowie Wachs für die Möbelindustrie, Insektenvernichtungsmittel und viele andere Produkte her. Damals waren bis zu 100 Mitarbeiter in der Produktion tätig. Heute arbeiten von insgesamt 85 Mitarbeitern nur noch zehn in der Produktion und ebenso viele in der Forschung und Entwicklung. »Die Hersteller von Bodenbelägen werden stets stark in die Entwicklung unserer Produkte eingebunden – eine echte Partnerschaft auf technischem Niveau«, stellte Francesco Pettenon als Besonderheit von FILA heraus. 99 % der Produkte (d. h. alle Produkte außer einem Spray) würden von FILA selbst produziert. »Die Rezeptur bleibt in der Firma, sodass Rohstoffe ausgetauscht und bestmöglich kontrolliert werden können – eine Garantie für die



In der FILA-»Küche« mit Francesco Pettenon

Unabhängigkeit des Unternehmens«, erklärt Pettenon. Das Unternehmen hat in den letzten Jahren stark in umweltfreundliche und nachhaltige Produktionsmethoden investiert, beispielsweise in eine Photovoltaikanlage auf dem Dach. Wie Francesco Pettenon berichtete, fallen bei der Produktion nur 0,3 % Abfall an und die Verpackungen sind recycelbar. Um bei Transport und Verpackung Kosten einzusparen, werden laut Pettenon alle Produkte hochkonzentriert in den Handel gebracht. 50 bis 60 % der Produkte seien lösungsmittelfrei und bereits 24 Stunden nach der Anwendung geruchlos.

Fila Deutschland

Auf dem deutschen Markt hat sich FILA zunächst über Handelsvertreter etabliert. Seit zwei Jahren bedient sich das Unternehmen fester Mitarbeiter in vier Vertriebsgebieten: Ralf Lüders (Nordost), Ralf Müller (Nordwest), Walter Zillgens (Südwest) und Walter Rückert, der seit 2009 bei FILA und für das restliche Gebiet, die technische Verkaufsleitung, den Kontakt zu Fila Italien und die Architektenschulungen verantwortlich ist. Die Entscheidung



FILA ist 65 Jahre alt, im Bild von FILA produzierte Schuhcreme aus den 1950er Jahren



Walter Rückert, Technischer Verkaufsleiter Deutschland, stellte FILA-Produkte vor und gab Anwendungstipps.

für feste Mitarbeiter war richtig, so Francesco Pettenon. »Sie kennen die Kunden und die Produkte genau, können projektbezogen beraten und fahren auch auf die Baustellen, wenn es dort Probleme gibt.« Wenn etwas nicht vor Ort gelöst werden könne, würden Muster ins FILA-Labor in Italien geschickt, das zwei Abteilungen (Materialprüfung und Rohstoffkontrolle) umfasse und insgesamt neun Mitarbeiter beschäftige. Die Niederlassung Fila Deutschland mit Sitz in Günzburg (zwischen Ulm und Augsburg) existiert seit 2000. Sie verfügt über ein eigenes Lager mit angeschlossener Spedition für die Auslieferung. Ansprechpartner im Innendienst sind Carmen Müller und Inge Hermann. Durch diese Investitionen hat FILA nach Aussage von Walter Rückert in den letzten Jahren 30% Wachstum auf dem deutschen Markt erzielt.

Und so wurde geschult ...

»Wer von Ihnen hat schon einmal Phosphorsäure getrunken, vielleicht mit Whisky?«, provozierte Walter Rückert sein Publikum bei der Produktschulung im FILA-Trainingscenter und leitete mit dieser Anspielung auf ein berühmtes koffeinhaltiges Erfrischungsgetränk elegant über zu einer Besonderheit der FILA-Produkte: Alle, auch die säurehaltigen Produkte, zeichnen sich laut Rückert durch ihre gute Hautverträglichkeit und geringe Aggressivität aus, weshalb sie ohne Handschuhe aufgebracht werden könnten.



Labor für Rohstoffkontrolle

Praxisnah stellte er dann die Produktpalette des Unternehmens vor. »FILA konzentriert sich auf möglichst wenige Produkte um das Angebot für den Anwender überschaubar zu halten«, erklärte er. Die Bereiche Vorbehandlung, Reinigung, Schutz, Finish und Unterhaltspflege würden aber komplett mit FILA-Produkten abgedeckt.

»Für die Reinigung benötigen Sie im Prinzip nur die ›drei Musketiere‹ Deterdek (ph 1,5), Fila Cleaner (ph 7,2) und Fila PS/87 (ph 12,7)«, informierte Walter



FILA auf der Marmomacc 2012: v.l.n.r. Andrea Varagnolo, Maria Soranzo, Alessandro und Francesco Pettenon mit (für Deutschland) Hans-Dieter Albreit, Walter Rückert und Ralf Müller

Rückert die Gäste aus Deutschland. Diese Produkte würden die komplette Ph-Skala von sauer über neutral bis alkalisch abdecken. »Das Multitalent Deterdek gibt dem Schmutz bei der Erstreinigung nach dem Verfugen bzw. der so genannte Bauendreinigung Saures«, sagte er und wies auch mit Nachdruck darauf hin, dass die Erstreinigung eine Sonderleistung ist, die auch als gesonderte Leistung aufgeführt und abgeboten werden muss. Teilnehmern zufolge wird die Bauendreinigung in der Praxis zu 90 % nicht oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt. Sie sei nämlich so auszuführen, dass die nachfolgende Unterhaltsreinigung durch den Endnutzer ohne großen Aufwand erledigt werden kann. Laut Rückert wird die Endreinigung häufig



Dietmar Müller, Inhaber von Fliesen Müller aus Redwitz (links) und Dieter Walther aus Kulmbach



Detlef Döppmann, Außendienstmitarbeiter der Firma Fliesen Müller

nur mit Wasser durchgeführt. Das reiche nicht aus. »Wenn mit Zementresten verschmutzte Flächen nur mit Wasser gereinigt werden, können Kunststoffanteile aus der Flexfuge auf der Materialoberfläche eine Schicht bilden, die zunächst nicht sichtbar ist«, so Rückert. Anorganischer Zementkalk könne nur sauer gereinigt werden. Deterdek sei nicht korrosiv und greife weder Fugen (einzige Ausnahme: stark pigmentierte Fugen) noch Metalle an. Außerdem sei dieser Reiniger ein gepuffertes Produkt, d.h. er entwickelt keine giftigen Dämpfe. »Aber Vorsicht – es handelt sich trotz allem um eine Säure, die bei nicht säurefesten Materialien wie Marmor, Kalkstein, poliertem Agglo, italienischem Schiefer u.s.w. nicht angewendet werden darf«, warnte der Referent. Ein Großteil der Schieferarten sei nicht säurebeständig. Empfindlich seien auch geschliffene oder polierte Oberflächen.

Rückert stellte auch die Produktneuheit Fila PW10 vor. Bei dem Produkt handelt es sich um eine spezielle Imprägnierung, die auf die Rückseite von Natursteinplatten aufgetragen wird. Schmutzpartikel, die in Verlegesituationen mit Restfeuchte nach oben wandern, können dann nicht in die Belagsplatten eindringen und zu Flecken führen, so Rückert. Die Haftzugwerte würden durch die rückseitige Imprägnierung nicht verändert.

Die Schulung der Anwender ist laut Rückert Teil der Firmenphilosophie. »Wir schulen nicht erst, wenn Reklamationen kommen, sondern wir beugen Anwendungsfehlern vor«, erklärte er im Gespräch mit unserer Redaktion. »Jeder neue Händler erhält eine Produkt- und eine Verkaufsschulung, um die entsprechenden Kompetenzen aufzubauen.«



Ferdinand Stuhlmüller, selbstständiger Fliesenhändler in Oberhaid bei Bamberg

PRAKTISCHE TIPPS

Wählen Sie je nach Situation das richtige Produkt. Berücksichtigen Sie

- den Materialtyp: Naturstein (welcher?), Feinsteinzeug ...?
- den Zustand des Belags: neu, behandelt?
- den Einsatzort/-zweck: Innen- oder Außenbereich? Fußboden oder Wandverkleidung?
- Aussehen: glänzend/matt?

- Erstreinigung = Sonderleistung; sie ist ordnungsgemäß auszuführen bzw. zu kontrollieren.
- Pflegeempfehlung = Pflicht; sie schützt vor Reklamationen.
- Schutzbehandlung im Bad: Beim Bodenbelag möglichst ölabweisende Produkte verwenden (allerdings nur bei Material, das nicht oder nur we-

nig saugt, es muss 100 % trocken sein), bei Wandbekleidungen reicht oft ein wasserabweisender Schutz, aber nicht in Duschen (Duschgel, Körperfett!)

- Achtung bei werkseitiger Vorimprägnierung: Trotzdem immer nochmal imprägnieren, Produkt wird werkseitig oft nur als Sprühnebel auf die Platten aufgebracht (Transportschutz).
- Einsatz von Farbvertiefen: Nie ohne Muster, das mit dem Kunden abzustimmen ist. Nicht reversibel! Trockenzeiten unbedingt einhalten. Wenn's schnell gehen muss, lieber Farbvertiefer auf Wasserbasis verwenden (muss aber alle drei bis fünf Jahre neu aufgetragen werden, da er nicht so tief eindringt; Serviceauftrag vereinbaren!)

Die gute Betreuung zahlt sich aus: Die Kunden sind zufrieden. 190 Hersteller von Wand- und Bodenbelägen empfehlen Fila als Kompetenzpartner für ihre Produkte – »aus Überzeugung«, so Francesco Pettenon.

Wertvolle Information

Die Firma FILA vertreibt ihre Produkte ausschließlich über den Fachgroßhandel wie z. B. die Firma Fliesen Müller, Organisator der Schulung am Firmensitz. Er habe bereits seit zehn bis 15 Jahren die komplette FILA-Produktpalette im Programm, berichtete Inhaber Dietmar Müller. Am stärksten würden die Produkte Stone Plus und Detertek nachgefragt, bislang am wenigsten die wasserlöslichen Produkte. Er warne die Verleger immer wieder vor Billigprodukten, sagte Müller. Auch halte er sie dazu an, den Endkunden stets eine Empfehlung für die Reinigung und Pflege des Belags zu übergeben: »Wer das nicht tut, ist laut einem Urteil des europäischen Gerichtshofs in der Haftung!« Laut Müller soll die Schulung die eingeladenen Fachleute dazu befähigen, qualifizierte Empfehlungen auszusprechen.

Teilnehmer Dieter Walther nutzt das von Fliesen Müller gelieferte Produkt- und Empfehlungsmaterial als Bau- und Bauzeitpla-

ner für die »Hand-in-Handwerker« – ein Zusammenschluss von acht Gewerken, darunter Natursteinverlegung, die schlüsselfertige Sanierungen von Privathäusern durchführen. »Für mich hat sich die Schulung gelohnt, weil sie mir das erforderliche Hintergrundwissen für die Beratung vermittelt hat, die Reklamationen vermeiden hilft.« Detlef Döppmann aus Bamberg, Außendienstmitarbeiter der Firma Fliesen Müller, will die FILA-Produkte demnächst mit vertreiben. »Man kann nur verkaufen, worüber man gut Bescheid weiß«, so sein Statement zum Nutzen der Schulung. Ferdinand Stuhlmüller aus Oberhaid bei Bamberg ist selbstständiger Fliesenhändler. »Ich habe viel über die Pflege von Keramik und Naturstein erfahren und gelernt, dass ich qualifizierte Pflegeempfehlungen und den Verkauf der entsprechenden Pflegeprodukte als Maßnahmen zur Kundenbindung nutzen kann.«

Alexandra Becker

Fila Deutschland Vertriebs GmbH

Augsburger Str. 17

89312 Günzburg

Tel.: 08221/2068314

Fax: 08221/2068316

filadeutschland@filachim.com

www.filachim.com