

# „Kundendienst ist für uns das A und O“

Tilo und Uwe Jacob führen einen Familienbetrieb in Dresden Trachau

Tradition verpflichtet. Das ist für die Brüder Tilo und Uwe Jacob nicht nur so dahin gesagt, sondern gelebter Alltag. Denn dort, wo sie jetzt ihre Sanitär- und Heizungsfirma betreiben, an der Boxdorfer Straße 8, hat es seit den 1950er Jahren immer einen Klempner gegeben. „Seit Anfang 1991 steht nun unser Name an der Tür“, sagt Tilo Jacob. Auch an der Fassade des auffällig in einem kräftigen Rot gestrichenen Hauses ist er nicht zu übersehen. In der Nachbarschaft hatte zunächst der Vater der Brüder, Hermann Jacob, ein Geschäft für Sanitär, Heizung und Dachklempnerei eröffnet. Zwei Jahre später zog er um in das jetzige Domizil. Was der Vater einst mit zwei Angestellten be-

gonnen hatte, führen heute der 45-jährige Tilo und sein drei Jahre jüngerer Bruder Uwe fort. Inzwischen arbeiten sechs Festangestellte in dem Familienbetrieb.

„Alle sechs sind täglich mit ihren Firmenausos im gesamten Stadtgebiet unterwegs und helfen dort, wo neue Badarmaturen gebraucht werden, Mischbatterien anzuschließen sind oder Heizungssysteme neu installiert werden müssen“, sagt Uwe Jacob. Tilo Jacob ist Meister im Sanitär- und Heizungshandwerk. Allerdings hat sich sein Arbeitstag mit der Zeit sehr verändert. So ist er selber nicht mehr viel unterwegs, sondern meistens im Laden anzutreffen. Da er ein praktischer Typ ist,



Uwe und Tilo Jacob (v. l.) kümmern sich seit 25 Jahren um Reparaturen und Installationen im Bad und an der Heizung.

Fotos: PR

kümmert sich vor allem um die technischen Belange. Mal fertigt er in der Werkstatt im Hinterhof Teile mit der Schlagschere oder erledigt Reparaturen an der Abkantung. Zudem hat er eine Ausbildung zum Gebäudeenergieberater absolviert. Mit dem Zertifikat der Handwerkskammer ist somit befugt, Energiepässe für Gebäude auszustellen.

Uwe Jacob ist Betriebswirt (WA) und hat den kaufmännischen Teil übernommen. „Mit meiner Ausbildung sehe ich beim Thema Rechnungen und Kostenkalkulation ganz gut durch“, sagt Uwe Jacob und schmunzelt. Seinen Job findet er trotzdem nicht langweilig. „Ich habe jeden Tag mit Leuten zu tun, komme in der ganzen Stadt rum und kann meinen Tagesablauf alleine gestalten.“ Letzteres gelte auch für die Mitarbeiter, die immer unterwegs sind, sogar noch mehr.

Sie müssen eigenverantwortlich ihre Zeit einteilen. Von ihren Mitarbeitern im Alter von 25 bis 60 Jahren haben die Jacob-Brüder nur einen selbst ausgebildet. „Unser Beruf ist überaus interessant und abwechslungsreich“, betont Uwe Jacob. So müsse ein Gas- und Heizungsinstallateur heute weniger Rohr-

Durch die vielen Neubauten und Sanierungen in der Stadt sind unsere Auftragsbücher voll. Der Branche geht es heute deutlich besser als noch vor zehn oder 15 Jahren

Tilo Jacob

”

verleger, sondern vielmehr versierter Techniker sein.

„Wir machen viel direkt in den Wohnungen der Kunden. Darum müssen unsere Mitarbeiter nicht nur ihr Handwerk beherrschen, sondern sich auch schnell mit der Elektrik vor Ort zurechtfinden.“ Darüber hinaus müssen sie die aktuellen Brandschutz- und Trinkwasserverordnungen beherrschen, erklärt der Installateur. Überhaupt gehöre rechtliches Verständnis heute selbstverständlich zum Beruf. Um etwa an einer Gasleitung fehlerfrei zu arbeiten, bedarf es schon der Kenntnis und Einhaltung einiger Verordnungen.

Wie sich mit den Jahren der Beruf gewandelt habe, habe sich auch die Klientel der Firma verändert, wirft Bruder Tilo ein. „Seit jeher ist die Privatkundschaft ein wichtiger Teil unserer Arbeit. Als in Dresden der Bauboom einsetzte, zählen vermehrt Wohnungs- und Hausverwaltungen zu unseren Kunden. Durch die vielen Neubauten und Sanierungen in der Stadt sind unsere Auftragsbücher voll. Der Branche geht es heute deutlich besser als noch vor zehn oder 15 Jahren. Nicht zuletzt auch deshalb, weil Kundendienst für uns das A und O ist“, unterstreicht Tilo Jacob.

Die Konkurrenz durch Baumärkte, die Armaturen und Zubehör für Bäder billiger verkaufen, fiel dabei kaum ins Gewicht. Die Leute merkten sehr schnell den Qualitätsunterschied, meinen die Brüder einhellig. Einzig die billigen Sanitär-Angebote im Internet beobachten die beiden argwöhnisch. „Im Netz gibt es fast alles billig zu kaufen“, sagt Uwe Jacob. Den Service vom Fachmann könne das aber nicht ersetzen. Sonst hätte sich unsere Firma nicht seit 25 Jahren am Markt behaupten können, sind die Jacob-Brüder überzeugt.



Die Jacob-Brüder mit ihren sechs Mitarbeitern und einem Azubi vor ihrem Firmensitz.

Der Fachmann an Ihrer Seite.

Gas-Service **Jacob** GmbH

Sanitär · Heizung · Kundendienst

www.klempnerei-jacob.de

Jacob GmbH ■ Boxdorfer Straße 8 ■ 01129 Dresden  
Tel.: 0351/849 41 25 ■ Fax: 849 20 63 ■ info@klempnerei-jacob.de

**sanitär-heinze**

Altrossener Str. 2 • 01156 Dresden  
Telefon: 0351/41909-0 • Fax: 0351/41909-111  
www.sanitaer-heinze.com  
Ausstellungsöffnungszeiten:  
Mo. – Mi., Fr.: 09.00 – 18.00 Uhr  
Do.: 09.00 – 20.00 Uhr • Sa.: 09.00 – 13.00 Uhr



Seit 25 Jahren  
der verlässliche Partner  
des Fachhandwerks  
in Dresden



- Neuannektion von Bädern und Heizanlagen
- Reparaturen im gesamten Heizungs- und Sanitärbereich
- Wartung und Service aller Heizungstypen
- Erweiterungen/ Energie-Sanierung von Sanitär- und Heizanlagen