



Büro kompakt

HANDWERKSKNIGGE

„Servieren Sie Sahnehäubchen!“

Fachliche Kompetenz, persönliche Beratung und Angebote individueller Lösungen setzt der Kunde voraus. Erfolgreich sind Betriebe, die Kunden „Sahnehäubchen“ anbieten können.



Wenn sich ein Betrieb vom Mitbewerber abheben möchte, muss er eine Überraschung für seine Kunden parat haben. Das entspricht einem „Sahnehäubchen“ und bedeutet, dass Kundenerwartungen nicht nur erfüllt, sondern übertroffen werden.

Monteure sind Visitenkarten

Dieses unternehmerische Ziel wird gemeinsam mit motivierten, engagierten und gut geschulten Mitarbeitern erreicht. Der Handwerksmeister legt die Verantwortung für die Kundenzufriedenheit bereits bei der Fertigung, in jedem Fall allerdings bei Lieferung und Montage der

Der „Wettbewerbs-Eisbecher“: Fachliche Kompetenz, persönliche Beratung und individuelle Lösungsvorschläge sind heutzutage Standard. Mit einem firmenspezifischen „Sahnehäubchen“ stellt der Betrieb seine Kunden zufrieden und überrascht sie durch besten Service, der Weiterempfehlungen auslöst und Zusatzaufträge einleitet

Dienstleistung in die Hand seiner Mitarbeiter. An deren Auftreten und Verhalten zeigt sich, ob es der Handwerksbetrieb schafft, einen guten ersten Eindruck zu machen und auch einen guten Eindruck zu hinterlassen.

Viele Monteure erledigen täglich Reparaturen und führen Montagearbeiten oder Renovierungen durch. Für die Kunden ist ihr Auftrag jedoch etwas Besonderes, was meist mit längerer Planung und mit viel Überlegung im Vorfeld verbunden war. Das erklärt auch die Befürchtungen, die ein Kunde hat:

Ein positiver Auftakt zum Montagebeginn ist das pünktliche Erscheinen beim Kunden und eine höfliche Begrüßung. Zum Beispiel: „Guten Morgen Frau Sommer, mein Name ist Michael Klein und das ist mein Kollege Peter Krause. Wir sind die Zimmerleute von der Firma ... Sie bekommen heute von uns Ihre neue ... eingebaut.“ Wichtig ist es, den Kunden dabei anzusehen. Die Aufforderung zum Händedruck geht vom Kunden aus.

Nach dieser höflichen Begrüßung übergibt der Mitarbeiter seine Visitenkarte. Hilfreich für den Kunden ist es, wenn der Name deutlich auf der sauberen Arbeitskleidung mit Firmenlogo zu lesen ist. Dann kann der Kunde „seinen“ Handwerker mit Namen ansprechen. Das ist möglicherweise der Grundstein für eine dauerhafte, vertrauensvolle Zusammenarbeit.

Bevor die Arbeiten beginnen, gibt der Monteur dem Kunden einen kurzen Überblick über den weiteren Arbeitsverlauf. Er zeigt Einfühlungsvermögen, indem er dem Kunden die Sicherheit gibt, alles zu tun, um mit dessen Eigentum sorgfältig umzugehen und sich in seinem Haus wie ein Gast zu benehmen. Er zieht sich Überschuhe an, wenn er die Wohnung betritt, und deckt vor Arbeitsbeginn schützend den Fußboden und die Möbel ab.

Freundliche Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg. Da heißt es umgangssprachliche Redensarten durch höfliche und positive Formulierungen zu ersetzen, z.B. „Das ist kein Problem“ ersetzen durch positive Formulierungen wie „Das mache ich gerne“, „Das ist schnell erledigt“ oder „Das geht auf jeden Fall.“ Positive Formulierungen sind daran zu erkennen, dass man sagt, was gemacht wird, und die Verneinung weglässt: Schlecht: „Nein, den Katalog habe ich jetzt nicht dabei.“ Besser: „Ich bringe ihnen den Katalog gerne heute Mittag mit.“

Positive Aussagen helfen auch bei schwierigen Situationen beim Kunden und bei Reklamationen. Die eine oder andere Formulierung wird anfänglicher als komisch empfunden.

BEFÜRCHTUNGEN DES KUNDEN

Befürchtung

- Gibt es viel Staub und Schmutz?
- Wie lange dauert es?
- Sieht es nachher gut aus?
- Funktioniert alles reibungslos?
- Klappt die gesamte Organisation?

Was ist zu tun?

- Umsichtiges Verhalten schafft Vertrauen.
- Die nötigen Informationen zum Ablauf der Arbeiten geben.

Erwartung

- Sorgfältiger Umgang mit Eigentum des Kunden
- Schutz und Vorsorgetreffen (gegen Schmutz)
- Respektieren der Privatsphäre des Kunden

den. Nach kurzer Zeit werden sie zur Gewohnheit.

Körper spricht Bände

Geschulte Mitarbeiter wissen um die Wirkung ihrer Körpersprache. Sie zeigen gegenüber dem Kunden eine respektvolle Haltung. Es gibt immer wieder Situationen wie diese: Ein Fenster klemmt. Der Kunde steht vor dem Fenster und zeigt es dem Monteur. Dieser möchte es selber probieren. Anstatt zu sagen „Darf ich mal“ und den Kunden dabei wegzuschieben, ist es besser, stehen zu bleiben, „Darf ich mal?“ zu sagen und dabei zu warten, bis der Kunde selber zurückgeht. „Danke“ und „Bitte“ sind eine Selbstverständlichkeit.

Nach der Arbeit

Nach der Arbeiten hinterlässt der Monteur sauber seinen Arbeitsplatz. Staub wird mit dem eigenen Staubsauger abgesaugt. Möbel werden vorsichtig an den ursprünglichen Platz gestellt. Der Monteur zeigt dem Kunden seine Arbeit und lässt ihn die Funktion testen. Er erklärt wich-

tige Details und beantwortet Fragen des Kunden. Danach besprechen beide Material und Zeit auf dem Rapport. Mit der anschließenden Unterschrift bestätigt der Kunde seine Zufriedenheit.

Bei der Verabschiedung ist folgender Satz wichtig: „Können wir sonst noch etwas für Sie tun?“ Diese Frage wird Kunden selten gestellt. „Ja, wenn Sie so fragen, vielleicht sehen Sie sich im Dachgeschoss doch mal an, was man da machen kann.“ So viel Zeit muss sein – daraus wird ein

wertvoller Hinweis für Chef. Er kann daraufhin einen neuen Termin mit dem Kunden vereinbaren. So sichert eine abschließende Frage mögliche Folgeaufträge.

Ein begeisterter Kunde ist die beste Werbung

Ein höflicher Umgang mit Kunden wertet das Image jedes Handwerksbetriebes auf. Die Erwartungen des Kunden werden nicht nur erfüllt, sondern übertroffen. Der Betrieb hat einen weiteren Stammkunden gewonnen. Das hört sich am Telefon so an: „Herr Schulze, schicken Sie mir doch wieder Ihren Herrn Klein. Der hat letztes Mal so sauber gearbeitet und war so nett. Ja, und er kennt sich bei uns ja schon aus ...“ Es gibt kein besseres Werbemittel für einen Handwerksbetrieb als eine Weiterempfehlung: „Also wenn du eine Firma suchst für deine Renovierungsarbeiten, kann ich dir die Firma Schulze empfehlen.“

Uschi Beck,
Ostfildern

DAS ZEICHNET GUTE MONTEURE AUS

Besonders gute Monteure zeichnen die Bereitschaft zur fachlichen Weiterbildung und ein hohes Interesse am Beruf aus. Sie übernehmen Verantwortung für die Arbeit, stehen loyal zum Unternehmen und reagieren offen und flexibel auf Veränderungen.

Diese Monteure kommen besonders gut mit Menschen zu recht, denn ...

- sie nehmen andere Menschen so, wie sie sind, und versuchen sie zu verstehen
- sie können gut zuhören und beobachten
- sie sind höflich zu allen Menschen, mit denen sie Kontakt haben – egal, ob es sich um Vorgesetzte, Kunden, Kollegen oder Fremde handelt – und
- sie haben eine grundsätzlich positive Einstellung zu ihrer Arbeit.