

# Schlüssel zum Erfolg

**Ottmar Kuball\***

**Der Konkurrenzdruck ist derzeit enorm. Nach Expertenmeinung wird er sich jedoch in den nächsten Jahren weiter verstärken. Was können Sie als Monteur tun, damit Sie Ihren Arbeitsplatz behalten. Der Autor zeigt in seinem Beitrag, wo der Schlüssel zu langfristigen Erfolgen liegt.**

Für einen erfolgsuchenden Handwerker ist der Grad der Kundenzufriedenheit der Schlüssel für langfristige Erfolge. Wenn der Kunde jedoch nach einer begeisterten Beratung, einer beeindruckenden Präsentation und ehrlich gemeinten Versprechungen mit dem Montage-

\* Ottmar Kuball, Betriebswirt des Handwerks und Trainer bei „HaZwei Oh – Werkstatt für den Baderfolg“, 97342 Seinsheim, Fax (0 93 32) 52 62

team ein Fiasko erlebt, ist die „Negativ-Public Relations“ für das Unternehmen nicht mehr aufzuhalten. Untersuchungen belegen, daß ein unzufriedener Kunde sein Mißgeschick zehn weiteren Personen mitteilt. Es ist dann kaum anzunehmen, daß sich diese „Vorgewarn-ten“ im Bedarfsfall freiwillig dem gleichen Unternehmen anvertrauen werden.

Der hochsensible Vorgang einer Badmodernisierung findet im „Reich des Kunden“, in seiner Wohnung, statt. Das Auftreten und die Kommunikation der Monteure erhalten deshalb eine herausragende Bedeutung. Und die Einschätzung der Qualität ist oft nur die Sache eines einzigen Augenblicks.

## **Monteure – Visitenkarte des Unternehmens**

Der Kunde, der sich ein neues Bad einbauen lassen will, wird nacheinander dem Verkäufer/der Verkäuferin des Badstudios, dem Meister oder Leiter des Bäderteams und den ausführenden Monteuren begegnen. Alle, die direkten

Kontakt zum Kunden haben, müssen mit dem gleichen Eifer versuchen, Fehlerquellen gemeinsam zu beseitigen, am besten aber, sie zu vermeiden. Oft wird der geflügelte Satz „Unsere Monteure sind die Visitenkarte des Unternehmens“ entweder als kalkulierte Selbsttäuschung ausgesprochen, oder mit einem Unterton von vager Hoffnung geäußert, nach dem Motto: „Gott gebe, daß die Mitarbeiter ein positives Bild beim Kunden abgeben“. Nur wer ernsthaft bemüht ist, sämtliche Fehlerquellen auszuschließen, wird auf lange Sicht Erfolg haben. Eine ehrliche Selbstdiagnose steht deshalb am Anfang aller Bemühungen. Wer weiterkommen oder auch nur das Erreichte bewahren möchte, sollte sich durch kompromißlose Lernbereitschaft ständig verbessern. Er muß besser werden oder bleiben als die anderen.

## **Kundenkontakt – im Team entwickelt**

In einer Umfrage unter Autofahrern wurde ermittelt, weshalb sie die Automarke ge-



**Überziehschuhe sorgen für einen sauberen „Auftritt“**



arbeiter nicht nur fachlich stark, sondern auch in der Kommunikation mit dem Kunden unschlagbar? Damit Sie als Monteur sich in etwa vorstellen können, welche Anforderungen an Sie gestellt werden, sollten Sie selbstkritisch die Fragen zu den dreizehn Grundregeln „Analyse Monteurverhalten im Kundenkontakt“ (siehe Kästen) beantworten und überprüfen, ob Sie Kundenansprüche voll und ganz erfüllen können.

**Endmontage in „Weiß“**

Wenn Sie nur eine der Fragen nicht mit einem überzeugten „Ja“ beantwortet haben, besteht für Sie Handlungsbedarf. Fehler technischer Art kann man aus Kundensicht wieder

wechselt haben. Fast zwei Drittel gaben an, daß sie mit dem Personal des Autohändlers nicht zufrieden waren. Dieses Ergebnis hat viele Autohäuser veranlaßt, Trainingsprogramme für die Mitarbeiter im Kundenkontakt zu entwickeln. Und der sucht Service, Zuwendung und Anteilnahme an seinen Wünschen. Dies bezahlt er auch, und zwar mit etwas sehr wertvollem: mit Sympathie und Treue zum Betrieb.

Guter Kundenkontakt läßt sich vor allem durch bewußt eingesetzte Verhaltensweisen herstellen. Diese zu trainieren, darin liegt die permanente Aufgabe der Führungsriege des Betriebes. Der Firmeninhaber wird sich daher fragen:

- Können wir unseren eigenen Anspruch mit dem bereits vorhandenen Personal erfüllen?
- Sind die ausgewählten Mit-

**Auch im Firmenfahrzeug muß Ordnung und Sauberkeit herrschen**



korrigieren, Fehler im Verhalten allerdings kaum, und war der noch so klein. Ein Service, der den Kunden tief und nachhaltig beeindruckt, erfordert allerdings etwas mehr als nur Höflichkeit. Kunden wollen heute überrascht werden. So sollten Überziehschuhe aus Kunststoff oder Stoff bei Ar-



**Während der Montage trägt der Monteur saubere Arbeitskleidung. Bei der Fertigmontage hat weiße Arbeitskleidung Signalwirkung**

beiten in der Kundenwohnung ein Muß sein. Noch viel zu wenige Unternehmen haben diesbezüglich ihre Hausaufgaben gemacht. Eine originelle und vorbildliche Arbeitskleidung für Bad-Monteur dagegen steht mittlerweile auf dem

Index vieler Unternehmen. So führt ein Bäderbauer aus Velbert die Fertigmontage von Bädern mit weißem Arbeitsoverall aus. Als Signal kommt beim Kunden an: Wir sind jetzt in einer Montagephase, in der wir besondere Sorgfalt walten lassen; wir werden Deine neue Einrichtung mit Samthandschuhen anfassen. Dies hat wiederum eine in der Branche bekannte Augsburgser Firma sogar wörtlich genommen: Sie läßt die Bad-Fertigmontage in weißen Handschuhen durchführen. Übrigens werden bei diesem Unternehmen ausschließlich Nichtraucher eingestellt und beschäftigt, so daß die Problematik „Wohin mit Kippe?“ beim Kundendienst von vornherein nicht auftreten kann.

### **Blumen für die Dame . . .**

Nach der Beratungs- und Präsentationsphase muß das Puzzle „Badmodernisierung“ in der Montagephase gekonnt vollendet werden. Das high-tech-gestylte Bäderstudio alleine garantiert keinen anhaltenden Erfolg. Erst der Auftritt vor Ort zeigt die wahren Köhner. Montagepläne und Bauzeichnungen etwa, die irgendwo auf der Fensterbank unter einer Bierflasche geklemmt liegen, erwecken nicht gerade den Eindruck von Professionalität. Besser sind hier Wandtafeln für alle erforderlichen Daten und Pläne oder flipchartähnliche Infoständer. Manche der geschulten Monteure korrespondieren sogar mit ihren nicht anwesenden



**Projektspezifische Montage- tafeln auf der Baustelle enthalten nicht nur Informationen für den Monteur sondern auch für den Kunden**

Auftraggebern vor Ort via Infoständer, indem sie auf einem speziell vorgesehenen Kommunikationsfeld Nachrichten an die Kunden hinterlassen. Und sei es nur das „Danke für den Kaffee“. In wirksamen Details zeigt sich das Anders-Sein. Wenn Sie der Kundin am Ende der Baumaßnahme einen Blumenstrauß mitbringen (selbstverständlich vom Unternehmen finanziert), so empfindet dies jede Kundin als persönliche Geste. Ein Blumenstrauß ist darüber hinaus ein Dankesagen für das Verständnis und die Unterstützung, welche den Monteuren während ihrer Arbeit vor Ort vom Kunden entgegengebracht wurde. Vor allem sorgt diese besondere Geste natürlich auch für Gesprächsstoff im Bekanntenkreis der Kundin.

**Wie schätzt der Kunde meine Leistung ein?**

Bei der Abnahme des fertigen Badezimmers übergibt der bauleitende Monteur im Idealfall sämtliche Unterlagen in einem Ordner und übernimmt die Einweisung des Kunden. Dieser Moment wird in einem erfolgsorientierten Unternehmen aber auch dazu genutzt, die Kunden über den Ablauf und das Verhalten der Mitarbeiter zu befragen. Durch diese Informationen können negative oder positive Tendenzen im

Verhalten der Mitarbeiter festgestellt werden. Darüber hinaus hilft das Kunden-Feedback, Ideen und Vorgaben in die Tat umzusetzen bzw. die Wirkung bereits umgesetzter Ideen sowie deren Einhaltung zu erkunden. Am Ende dieses Abschnitts sollte man sich nach weiteren Wünschen des Kunden erkundigen und sich freundlich für seine Mithilfe bedanken.

**D**ie Nachfrage nach individuellen und komfortablen Badeinrichtungen wird für die

innovativen Bäderteams zum unternehmerischen Erfolgsfaktor und zur Sicherung des Arbeitsplatzes werden. Helfen Sie als Monteur dabei, den zahlreichen Kunden, die eigentlich renovieren und modernisieren müßten und möchten, die Angst vor einem „Baustellen-Chaos“ zu nehmen. Denn zu den Hauptsorgen gehören Schmutz- und Lärmbelästigungen sowie rücksichtslose Monteure. Denken Sie daran: „Es genügt nicht neue Schuhe anzuziehen, aber den alten Weg zu gehen“. □