

Erwartungshaltung *Ottmar Kuball**

Die Auftragslage hat sich in den letzten Jahren verändert. So wurden weniger neue Gebäude errichtet als vorher. Dadurch aber hat sich auch die Tätigkeit der Installateure und Heizungsbauer verlagert. Viele Firmen widmen sich heutzutage der Sanierung und Modernisierung von bestehenden Gebäuden sowie der Wartung von Geräten und Anlagen. Dies hat wiederum zur Folge, daß Gesellen und Lehrlinge öfter mit dem Kunden in direkten Kontakt kommen



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

Anzeige

und daß eingerichtete Wohnungen betreten werden müssen, in der vielleicht wertvolle Teppiche ausgelegt oder teure Armaturen ein-

gebaut sind. In sbz-monteur 7/98 beschrieb der Autor unter dem Titel „Schlüssel zum Erfolg“ detailliert, wie sich der Monteur dem Kunden gegenüber verhalten sollte. Um herauszufinden, welche Anforderungen an Sie als Monteur gestellt werden, sollten Sie selbstkritisch die auf der folgenden Seite stehenden Fragen beantworten. Können Sie dabei die eine oder andere Frage nicht mit Überzeugung bejahen, sollten Sie sich überlegen, woran das liegt und wie sich das ändern läßt.

Es ist allerdings schwierig, das eigene Verhalten zu verändern, wenn einen niemand kontrolliert. Hierfür eignen sich besser Seminare mit Erfolgskontrolle, wie sie von entsprechenden Firmenberatern oder Trainingseinrichtungen angeboten werden. Die gibt es sowohl für einzelne Firmen als auch firmenübergreifend. Sprechen Sie Ihren Arbeitgeber darauf an. Oft veranstalten aber auch Innungen, Handwerkskammern und andere Institutionen solche Kurse.

Selbstdiagnose

Ja Nein

1. Sind Sie die Visitenkarte Ihres Unternehmens?

Machen Sie sich bewußt, daß Sie bei ihren Monteureinsätzen nicht als Privatperson auftreten, sondern dem Kunden ein Bild Ihres Unternehmens vermitteln.

2. Versetzen Sie sich in die Situation des Kunden?

Der Kunde erwartet von Ihnen nicht nur Fachwissen, sondern Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Schnelligkeit, Ehrlichkeit, Sauberkeit und Sorgfalt.

3. Achten Sie auf Ihr äußeres Erscheinungsbild?

Ihr gepflegtes Äußeres unterstreicht Ihre Zuverlässigkeit und Kompetenz. Ein ungepflegtes Äußeres macht Sie als Gegenüber unsympathisch.

4. Begrüßen Sie Ihre Kunden freundlich und kompetent?

Eine zeitgemäße Begrüßung besteht aus Gruß, Kundenname, Firmenname, Monteurname und Grund des Erscheinens. Die Begrüßung muß Sympathie vermitteln, keine Gleichgültigkeit oder gar Arroganz.

5. Sprechen Sie Ihre Kunden bewußt mit deren Namen an?

Der Kunde schließt daraus, daß Sie ihn als Person respektieren und achten.

6. Respektieren Sie das Umfeld des Kunden?

Auch wenn der Kunde einen niedrigeren sozialen Status als sie selbst einnehmen, sollten Sie sich in seiner Wohnung respektvoll und sensibel verhalten.

7. Machen Sie die Sauberkeit zum wichtigen Prinzip Ihrer Arbeit?

Kunden sind heute hochsensibel in bezug auf die Sauberkeit von Monteuren. Auch hier sind Sie Botschafter Ihres Unternehmens.

8. Zeigen Sie sich ihren Kunden gegenüber hilfsbereit?

Machen sie nicht nur „ihren Job“, sondern bieten Sie „das entscheidende Mehr“. Ihre Hilfsbereitschaft macht Sie und Ihr Unternehmen sympathisch.

9. Arbeiten Sie zügig und engagiert?

Die Kunden achten heute genau auf die aufgewendete Zeit und sind sich bewußt, daß eine Monteurminute zwischen 1,- DM und 1,60 DM kostet.

10. Geben Sie ihren Kunden in regelmäßigen Abständen eine Zwischeninfo?

Kunden schätzen es, wenn sie über den Arbeitsfortschritt auf dem Laufenden gehalten werden.

11. Setzen Sie Ihr Werkzeug umsichtig ein?

Informieren Sie Ihre Kunden z. B. über Dauer und Umfang von Durchbrucharbeiten.

12. Erklären Sie ihren Kunden die Arbeitsweise der installierten Geräte und geben sie Kniffe und Tips an die Kunden weiter?

Fordern Sie den Kunden auf, Fragen zu stellen. Geben Sie ihm Tips zu Reinigung oder Pflege.

13. Verabschieden Sie sich „fachmännisch“?

Auch am Ende des Auftrages geben Sie mit einer gekonnten und freundlichen Verabschiedung die erwähnte „Visitenkarte“ ab.