

„Da war halt'n Stau . . .“

Roland Albert*

An Ausreden gegenüber Kunden gibt es zahlreiche Beispiele. Es ist unglaublich, wie kreativ Monteure sein können, wenn es darum geht, miese Nachrichten zu überbringen. Dabei kommt es meist nur auf die Wahl der Worte an.

Hat ein Kunde ein Problem, das er nicht selbst lösen kann, ärgert ihn das normalerweise. Kommt aber der Monteur auch noch später als verabredet und dann vielleicht noch mit einer lauwarmen Ausrede, sinkt die Stimmung merklich. Ein altes Sprichwort sagt: „Die Pünktlichkeit ist die Höflichkeit der Könige“. Nun hält sich hartnäckig das Gerücht, dass der Kunde in Deutschland wieder König sein soll. Und es gibt tatsächlich bereits vereinzelt Installateure, die diesen Gedanken aufgegriffen haben und ihn erfolgreich in die Tat umsetzen. Korrektes Verhalten bezüglich Termineinhaltung sichert aber

auch den eigenen Arbeitsplatz. Neulich sagte mir ein Kunde, der einen Monteur angefordert hatte, völlig überrascht: „Herr Albert, der Heizungsmonteur war um 7.30 Uhr bestellt und – ob sie's glauben oder nicht – der hat um kurz vor halbacht geläutet.“ Mein Kunde war also überrascht über etwas, was an und für sich selbstverständlich sein sollte.

Ein Termin ist ein Versprechen

Wenn ich Jemandem verspreche, dass ich mich zu einer gewissen Zeit mit ihm treffe, dann geht der Andere davon aus, dass ich mein Versprechen auch halte. Die auf einigen Flugplätzen sitzen gelassenen Urlauber können ein Lied davon singen.

Wenn ich ein Versprechen nicht einlösen kann, dann muss ich meinem Kunden Bescheid geben. Natürlich gibt es Verkehrsbehinderungen und ich kann nicht immer und überall pünktlich sein. Im Zeitalter des Mobilfunks, des Bündelfunks, des City-Calls, des Pagers und sonstiger Errungenschaften darf es aber heutzutage kein Problem mehr darstellen, einen Kunden rechtzeitig zu informieren, dass sie später kommen werden. Denn wofür haben Sie denn dann ein Handy?

Gute Nachricht stets im Vordergrund

Hierbei ist es vor allem wichtig, dass sie dem Kunden nur positive Nachrichten weitergeben. Schon, um ihn nicht bereits vor Beginn der Arbeit unnötig zu verärgern. Anstatt zu sagen „Ich steh' gerade im Stau auf der A 9“ sagen Sie besser „Ich werde voraussichtlich in 20 Minuten bei Ihnen sein“.

Statt „da muss ich mal zum Händler fahren, das Teil habe ich nicht dabei“, sagen Sie lieber: „Das Teil besorge ich Ihnen jetzt gleich beim Händler und dann haben wir das beseitigt“. An Stelle von „. . . kann ich nicht sagen, muss ich erst den Meister fragen“, sagen sie lieber: „Das kläre ich gerne für Sie ab; unser Meister ruft sie heute Abend noch zurück“.

Wie man in den Wald hineinruft . . .

. . . schallt es wieder heraus“, heißt ein anderes Sprichwort. Sie haben sicherlich gemerkt: Es ist ein großer Unterschied, ob ich so oder so in den Wald hineinrufe. Jede Äußerung ruft eine Gegenäußerung hervor. Außerdem sollten Sie bedenken, dass der Kunde kaum nachvollziehen kann, was sie unter Putz oder hinter Fliesen verlegt haben. Aber eines sieht er: ob sie pünktlich oder un-

* Roland Albert, Training und Beratung, 90453 Nürnberg, Tel. (09 11) 6 38 38 55, Fax (09 11) 6 38 38 27

pünktlich sind. Er wird Sie immer nach den Punkten beurteilen, die er tatsächlich bemerken kann. Und da ist die Pünktlichkeit das allererste. Machen Sie doch mal Folgendes: Erarbeiten Sie mit ihrem Mei-

ster und ihren Kollegen einige typische Aussagen, die sie immer wieder benutzen, und wandeln sie diese dann in positive Aussagen um. Sie werden sehen, das macht sogar noch Spaß.

Denken sie an den guten alten Leitsatz: Trotz hoher Kosten, lauter Klagen, kann ich mit Gewissheit sagen: Pünktlichkeit kann ich mir leisten! Sie kostet wenig, bringt am meisten.

.....

Der Kadi entschied

Wiedereinstellung Sozialauswahl ausschlaggebend

Der Arbeitgeber hatte beschlossen, seine Betriebsstätte ins Ausland zu verlegen und unter anderem einem langjährig beschäftigten Arbeitnehmer betriebsbedingt zu kündigen. In dem darauf folgenden Kündigungsschutzprozess vereinbarten Arbeitgeber und Kläger einen Vergleich zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses gegen Zahlung einer Abfindung. Noch innerhalb der laufenden Kündigungsfrist entschied der Arbeitgeber, die Produktion nun doch nicht ins Ausland zu verlagern. Die Produktion sollte mit einer nur noch verringerten Arbeitnehmerzahl fortgeführt werden. Der Betrieb wurde mit den zum Zeitpunkt der unternehmerischen

Entscheidung noch vorhandenen Mitarbeitern weitergeführt. Der Kläger beantragte, den Arbeitgeber zu verurteilen, ihn – gegebenenfalls gegen Rückzahlung der Abfindung – wieder einzustellen. Im vorliegenden Rechtsstreit hat das Bundesarbeitsgericht entschieden, daß eine Wiedereinstellung des Klägers nicht erfolgen müsse. Zwar kann in vergleichbaren Situationen prinzipiell ein Wiedereinstellungsanspruch des gekündigten Arbeitnehmers entstehen. Hierbei wäre dem Vergleich über die Zahlung einer Abfindung die Geschäftsgrundlage entzogen, so daß diese zurückzahlen wäre. Im vorliegenden Fall war aber zu berücksichtigen, daß aufgrund des Personalabbaues ein Wiedereinstellungsanspruch entfällt. Nach der getroffenen Sozialauswahl wäre der Kläger

ohnehin derjenige gewesen, dem zuerst gekündigt worden wäre. Die noch vorhandenen Mitarbeiter waren sozial schutzwürdiger als der Kläger. In diesem besonderen Fall, in dem ein Wiedereinstellungsanspruch mit einer sozial gerechtfertigten betriebsbedingten Kündigung zusammenfällt, hat der Kläger keinen Anspruch auf Wiedereinstellung (BAG – 2 AZR 140/97 – Urteil vom 4. 12. 1997).