

„Das unterschreibe ich nicht“

Roland Albert*

Das Verhalten des Kunden gegenüber dem Monteur ist manchmal kaum nachzuvollziehen. Unser Autor untersucht in seinem Beitrag die Gründe dafür.

* Roland Albert, Training und Beratung, 90453 Nürnberg, Tel. (09 11) 6 38 38 55, Fax (09 11) 6 38 38 27, E-Mail: rolandalbertbdvt@t-online.de

Es ist doch nicht zu fassen: Da gibt es doch tatsächlich Kunden, die den Montagebericht nicht unterschreiben wollen. Da buckelt man den ganzen Tag in versifften Ecken herum um dem Kunden zu helfen und dann das. Und du fragst dich: „Warum tut der Kunde so etwas? Hat er etwas gegen mich oder akzeptiert er meine Arbeit nicht? Eigentlich sollte der doch froh sein, dass ich ihm sein Problem gelöst habe“.

Viele Gründe . . .

Der Kunde entscheidet aufgrund vieler Faktoren. Ein Grund ist vielleicht, dass er Ihre Nasenspitze oder Ihren Ohrring nicht mag. Daran können Sie nicht viel ändern, denn jeder Mensch hat nun einmal seine kleinen Vorurteile und pflegt sie auch gerne. Oder haben sie keine Vorurteile, wenn Sie im Montageauftrag bereits gelesen haben, dass der Kunde einen Dokortitel hat und in der Schlossallee wohnt?



Es ist aber auch möglich, dass er schlicht und einfach nicht verstanden hat, was Sie den ganzen Nachmittag gemacht haben. Hier sollten Sie dem Kunden entgegenkommen und ihm Position für Position erklären – am besten im Sitzen. Vermeiden Sie dabei aber Fremdwörter und Fach-Chinesisch. Das verschlimmert die Sache nur. Überlegen Sie, was in Ihrem Kopf vorgeht, wenn der Arzt Ihnen ihre Mißgrüne auf Lateinisch erklärt.

„So lange waren Sie doch gar nicht da . . .“

Je ruhiger und sachlicher Sie die Arbeit erklären, desto zugänglicher wird der Kunde sein und desto besser wird er ihnen

zuhören. Häufig kommt es vor, dass Kunden nicht verstehen, was es mit den An- und Abfahrzeiten oder der Fahrkostenpauschale auf sich hat. Nachdem fast jeder Betrieb andere Begriffe verwendet sind diese unbedingt zu erklären und zwar bevor der Kunde fragt. Das nimmt ihm den Wind aus den Segeln. Wenn Sie beim z. B. beim Großhändler waren, erklären sie das nicht fachlich nennen Sie die Vorteile, die der Kunde dadurch hatte. Also nicht: „Da war ich bei Richter & Frenzel, weil ich das Teil nicht dabei gehabt habe“, sondern „Das Übergangsstück habe ich extra schnell für Sie besorgt, damit Ihr Auftrag noch heute erledigt werden konnte“.

Nun gibt es leider ein Paar Zeitgenossen, die tatsächlich Streit suchen. Das sind aber maximal 1 % der Kunden. Der Rest sind ehrliche Menschen. Wenn ein Kunde partout nicht unterschreiben will sollten Sie nicht aggressiv reagieren sondern darauf hinweisen, dass ihr Chef anrufen wird. Dies muss jedoch in Ihrem eigenem Interesse aber der Ausnahmefall sein. Vor allem aber: Widersprechen Sie nicht. Denn einen Streit mit einem Kunden hat bisher noch kein Monteur gewonnen. Bewahren Sie die Ruhe – auch im Stress – und Sie werden sehen, wie viele Problemfälle sich lösen lassen – es liegt zu einem guten Teil an Ihnen.

..... **SPEZIAL**

Blechdosen – gut genutzt

Petroleumlampen sind bei uns kaum noch zu haben. In den Eisenwarenläden der dritten Welt gibt's die jedoch in allen Größen – importiert aus aller Herren Länder. Doch für die ärmere Bevölkerung sind sie oft noch zu kostspielig. So finden sich auf den Basaren oder Märkten Verkaufsstände von einfachen Handwerkern, die an Ort und Stelle Lampen herstellen. Für Ölbehälter und Wind-

schutz werden gebrauchte Dosen verwendet, die dem Wohlstandsmüll entstammen. Findet man die richtigen Größen, ist der Arbeitsaufwand relativ gering. Die Zylinder der Petroleumlampen lassen sich die Klempner entweder von einheimischen Glasbläsern fertigen, die ihren Rohstoff dem gleichen Wohlstandsmüll entnehmen, oder man kauft sie als Importware in den Eisenwarenläden.

