

Gesellenbrief als gute Basis

Teil 1

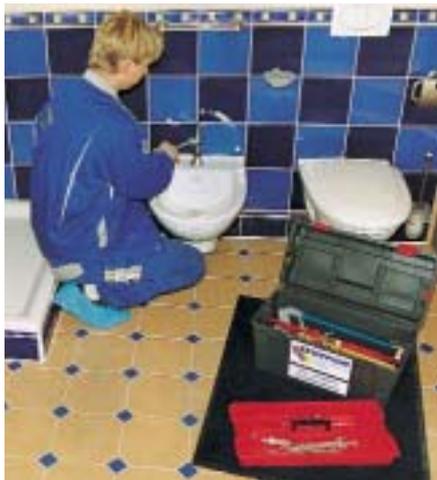
Dass das Handwerk goldenen Boden hat, ist ja sprichwörtlich bekannt. Die sbz monteur-Redaktion wollte es aber genau wissen: Welche Zukunftsperspektiven bietet der Gesellenbrief? In loser Folge berichten wir hier und in weiteren Beiträgen über Möglichkeiten, die eine Berufsausbildung eröffnet.

Wer glaubt, mit Bestehen der Gesellenprüfung nicht nur die Ausbildung abgeschlossen, sondern auch das Ende der Karriereleiter erklettert zu haben, der befindet sich gehörig auf dem Holzweg. Eine Gesellenprüfung mit guten Noten eröffnet viele Möglichkeiten für ein berufliches Weiterkommen. Sei es durch Fortbildungsmaßnahmen, die auf das Fundament einer Ausbildung aufbauen oder auch Tätigkeiten, in die man sich als Geselle einarbeiten kann. Denn Handwerksgelesen sind heute schon längst nicht mehr zwangsläufig fürs Grobe zuständig.

Als Spezialist unterwegs

Wer keine Lust hat, als „normaler“ Monteur zu arbeiten, der kann sich auf den Weg machen, ein guter Kundendienst-Monteur zu werden. In mittelständischen und größeren Betrieben besteht meist Bedarf für solche Spezialisten. Gerne werden die dann auch aus den eigenen Reihen heraus aufgebaut. Der Meister kennt ja schließlich seine Leute und weiß, bei wem es sich lohnt, zu investieren. Denn selbst der, der schon zwei oder drei Jahre Gesellenerfahrung hat, kann nicht so ohne weiteres in den Kundendienst wechseln. Da ist zum einen die Sache mit dem Kundenkontakt. Gute Umgangsformen und die Fähigkeit, mit den verschiedensten Kundentypen klar zu

kommen, sind wichtige Voraussetzungen. Da der Chef in Sachen Kundendienst selten mit vor Ort ist, repräsentiert der Mitarbeiter dort sein Unternehmen. Der Eindruck, den er hinterlässt, wird vom Kunden auf die ganze Firma übertragen. Selbstredend muss der KD-Mann auch technisch mit allen Wassern gewaschen sein. Das Training hierzu kann dabei ganz unterschiedlich aussehen. Bei der „internen Weiterbildung“ begleitet der zukünftige KD-Mann einen erfahrenen Kollegen bei seinen Einsätzen. Meist stehen in dieser Zeit auch zahlreiche Schulungsbesuche im Hause der verschiedenen Produkthersteller oder Kurse bei den Handwerkskammern an. So wächst der Monteur quasi in der Praxis zum Kundendienst-Techniker heran.



Gabelschlüssel statt 1"-Eckschwede: Kundendienst erfordert Know-how und Fingerspitzengefühl ...

KD-Techniker von der Schulbank

Sieht der Betrieb keine Möglichkeiten, einen interessierten Monteur zum Kundendienstprofi aufzubauen, kann der seine Weiterbildung auch selbst in die Hand nehmen. Zahlreiche Bildungsstätten des Handwerks bieten Lehrgänge an, in denen sich der Geselle zum SHK-Kundendiensttechniker weiterbilden kann. Dabei sind mindestens zwei Gesellenjahre eine Teilnahmevoraussetzung. Die Inhalte dieser Seminare sind vom Zentralverband Sanitär Heizung Klima vorgegeben und damit bundeseinheitlich. Gebüffelt werden dann an den Wochenenden nicht nur allgemeine technische Grundlagen. Auf dem Lehrplan stehen auch praktische Kenntnisse der Geräte- und Anlagentechnik sowie der Kommunikation und der Betriebswirtschaft. Lohn der Mühe ist ein bundesweit einheitliches und anerkanntes Zertifikat. Mit dem Titel „SHK-Kundendiensttechniker“ nimmt der Mitarbeiter eine Stellung zwischen Geselle und Meister ein. Diese Eigeninitiative in Sachen Weiterbildung beschert nicht nur nützlichen Wissenszuwachs, sondern ist auch ein prima Argument, wenn es um die Jobsuche geht.



... besonders deshalb, weil man in der guten Stube des Kunden arbeitet – hier muss alles klappen

Mit Gesellenbrief zur Industrie?

Aber auch bei den Herstellern wird ein Geselle mit guten Prüfungsnoten und ein paar Jahren Berufserfahrung sehr gerne gesehen. Entweder man beschreitet hier den Weg des Kundenberaters im Außendienst oder man wird Techniker im Bereich des Werkskundendienstes. Für beide Tätigkeiten wird man von seinem neuen Brötchengeber geschult. Die Unternehmen unterstützen dabei teilweise auch den Fortbildungswillen ihrer Mitarbeiter. Wer zum Beispiel nach internen Schulungen Kunden-

dienst-Techniker wurde, der kann dann die Handwerksmeisterprüfung noch nachlegen. Ist das geschafft, wird im Unternehmen die nächste Stufe erklettert: Der KD-Techniker steigt z. B. zum Schulungsingenieur auf und informiert mit Vorträgen und Seminaren seine Handwerkskollegen.

Es lohnt also, sich für die Gesellenprüfung auf den Hosenboden zu setzen und zu lernen. Denn wer gute Prüfungsnoten hat, dem stehen viele Wege offen.