

## Fehler beim Kundenkontakt – Teil 1

# Die 13 schlimmsten Monteursünden

**E**in Außenminister in Überziehschuhen? Undenkbar!

Sie in Überziehschuhen? Überfällig! Wenn Unternehmen im Wettbewerb bestehen wollen, wird es höchste Zeit, dass die „Außenminister“ im Handwerk beginnen, Ihre Kunden nicht nur zufrieden zu stellen, sondern zu begeistern. Als Handwerker im direkten Kundenkontakt hat der Monteur dafür erstklassige Chancen. Chancen aber, kann man nutzen oder verpassen.

## Die Hausaufgaben des Monteurs

Wir leben, wenn man so will, im Zeitalter der Hausaufgaben. Der Konkurrenzdruck wird sich in den nächsten Jahren extrem verstärken. Man muss also besser bleiben oder werden als die anderen. Fehler können sich die guten Unternehmen nicht mehr leisten. Servicefehler sind dabei die Minuspunkte mit dem größten Gewicht auf dem Konto-Soll. Die Monteure als „Außenminister“ der Unternehmen haben eine herausragende Stellung. Ihr „Auftritt“ hat Bedeutung für die Unternehmenszukunft. Der Markt straft rasend schnell ab. Um diesem Schicksal zu entgehen, müssen die Hausaufgaben dazu schnell gemacht werden. Das bedeutet im

Klartext: Man muss sich der Fehler bewusst werden, die in der Praxis passieren. Wenn man seine Fehler erkannt hat, kann man daran arbeiten, sie zu vermeiden. Auf der Suche nach den Service-Sünden fällt auf, dass ganz bestimmte Vergehen immer wieder vorkommen; 13 sind es an der Zahl.

### Der starke Auftritt

Das Ganze geht schon in der ersten Minute des Kundenkontaktes los, nämlich in der Begrüßungsphase.

### Fehler 1...

#### Das Fahrzeug steht im Weg

Das abgestellte Fahrzeug des Handwerkers behindert den Kunden oder deren Familienmitglieder. Klar, man erreicht seinen Bestimmungsort und eine Einfahrt vor den Garagen des Kunden lädt quasi zum Abstellen der Firmenkutsche ein. Die Freude über den arbeitstechnisch komfortablen Parkplatz ist sogar verständlich – wer kennt diese Situationen nicht, in denen man weit ab vom Schuss parken muss?

#### Die Lösung:

Das erste Gebot für kundenorientierte Handwerker lautet: Frage den Kunden sofort, also bereits beim Eintreten, ob das geparkte Firmen-



**Der rote Teppich für den Monteur:** Es macht Eindruck, wenn für die Durchführung größerer Arbeiten die Laufwege abgedeckt werden



Bild: Gebrüder Steffen

**Den Kunden begeistern: Der Werkzeugkasten steht auf einem Schutzteppich...**

fahrzeug den Kunden selbst, andere Familienmitglieder oder Nachbarn, behindert. Sehr häufig wird das dann vom Kunden verneint. Oft wird auch gesagt, man könne sich ja melden, wenn der Wagen im Weg steht. Selten riskiert man also, sich einen neuen Parkplatz suchen zu müssen. Hätte man aber nicht gefragt, würde das Fahrzeug in der Hofeinfahrt den Monteur als einen mit dem „Hoppla-jetzt-komm-ich“-Syndrom entlarven. Die ersten Minuspunkte auf der Beziehungsebene wären so ganz sicher eingefahren.

**Fehler 2...**

**Der erste Eindruck punktet nicht**

Der Handwerker stellt sich seinem Kunden nicht professionell vor. Das, was uns die Comic-Welt im ersten Werner-Film zeigt, ist leider heute

noch viel zu häufig die Realität: „Taach. Firma Röhrich – Gas, Wasser, Sch...“ Auf diese Weise hat der Kunde gleich den Eindruck, dass hier jemand von der „Firma“ geschickt wurde, den man – mangels Kompetenz – ganz genau im Auge halten muss. Von einer Vertrauensbasis kann nicht mehr ausgegangen werden: „Oh Gott, wieder einer dieser typischen Handwerker!“

*Die Lösung:*

Begrüßen Sie den Kunden professionell. Die zeitgemäße moderne Kundenbegrüßung besteht aus fünf Teilen:

1. Gruß  
(„Guten Morgen...“)
2. Kundenname  
(...Herr Hansen...)
3. Vor- und Nachname  
(...mein Name ist Werner Dengelhadt...)
4. Unternehmensname  
(...von der Dröse GmbH...)
5. Grund  
(...ich komme zu Ihnen, um das Problem mit Ihrer Heizung zu besorgen.)

Mit einer modernen Begrüßung wird das Unternehmen vom Kunden positiv eingeschätzt. Der Handwerker hat vom ersten Augenblick Kredit bei seinem Kunden. Ein Anlagenmechaniker-Azubi aus der Nähe von Kiel stellte sich wie beschrieben bei einer Kundin vor. Da ihn sein Geselle vorausgeschickt hatte, um die

vorbereitenden Arbeiten (Folien auslegen, Heizungsanlage entleeren etc.) vorzunehmen, war er rund eine Stunde vor diesem beim Kunden. Als schließlich der Geselle kam und an der Haustüre ein legeres „so ich bin auch da“ erklärte, kam von der Kundin die niederschmetternde Einschätzung: „Ihr Auszubildender kann das aber besser als Sie. Wie heißen Sie denn bitte?“ Durch solche Service-Details kann das Verhältnis Handwerker/Kunde schon von der ersten Sekunde an gestört sein. Handwerker-Profis wissen dies und machen deshalb mit einer modernen Begrüßung die ersten Sympathiepunkte.

**Fehler 3...**

**Ran an die Arbeit – koste es, was es wolle...**

Der Handwerker legt im betroffenen Wohnbereich keine Folien oder Schutzvlies zum Schutz des Untergrundes aus. Einfach „drauflos-trampeln“ signalisiert dem Kunden, dass dem Servicemann die persönlichen Werte seines Kunden sch...egal sind. Bedenken Sie:



**... der Monteur trägt in der Kundenwohnung Überziehschuhe**



**Kein Bier vor vier! Während der Arbeitszeit und wenn man Bereitschaft hat, ist Alkohol tabu**

Einen Handwerker in seinen „Vier Wänden“ sieht kein Kunde gerne. Er ist ein unumgängliches Übel zur Lösung eines Problems. Der Kunde ist innerlich auf diese Situation eingestellt, wenn der Kundendienstmann an der Tür läutet.

*Die Lösung:*

Genau hierin liegt die große Chance. Begeistern Sie den Kunden! Wie? Das ist in diesem Fall ganz einfach. Setzen Sie alles daran, an seinem Eigentum keine (unauslöschbaren) Spuren zu hinterlassen. Überziehschuhe aus Kunststoff oder Stoff sollten in jeder Kundenwohnung ein Muss sein. Noch viel zu wenige Unternehmen haben diesbezüglich ihre Hausaufgaben gemacht. Handwerker, die seit langem gekonnt mit Überziehschuhen beim Kunden „auftreten“ berichten von begeisterten Kundinnen. Kein Wunder, denn „Außenminister“ mit Überziehschuhen sind immer noch rar. Wie lange noch?

**Fehler 4...**

**Viel Schmutziges hin und her**

Geht es nicht um eine Kundendienstarbeit (also einen Handwerksereinsatz „light“), sondern um umfangreichere Arbeiten (z. B. eine Badsanierung), kann die Nummer mit den Überziehschuhen nicht funktionieren. Ständig muss man aus der „Baustelle Badezimmer“ raus zum Auto und umgekehrt. Das entschuldigt aber noch lange nicht dafür, dem Kunden eine Schmutzstraße zwischen Bad und Haustür zu „trampeln“.

*Die Lösung:*

Nicht nur das zu modernisierende Badezimmer wird sauber mit Schutzvlies ausgelegt bzw. abgeklebt, sondern auch der Weg bis zur Haustür. So verlieren Kunden die Angst vor Schäden und gewinnen Vertrauen zu ihren zwischenzeitlichen „Mitbewohnern“.

**Permanent professionell**

Mit diesen Maßnahmen, die – Hand aufs Herz – sehr einfach in die Tat umzusetzen sind, hat man seinen Kunden auf alle Fälle schon einmal positiv überrascht. Bei der Arbeit im Kundenhaus gilt es nun, darauf zu achten, dass der prima Einstieg nicht verpufft.

**Fehler 5...**

**Was stört, ist der Kunde**

Als Handwerker ist man schließlich Profi – der Kunde nur ein Laie. Und jetzt steht er auch noch neben einem und will sein unverstandenes Halbwissen verbreiten! Noch schlimmer: Die Hausfrau möchte sich ihr Dasein mit einem Schwätzchen versüßen – obwohl man als Monteur ja momentan in einer ganz anderen Problematik steckt! Wer wundert sich da, dass der Fachmann unfreundlich und einsilbig reagiert?



**Reden gehört zum Job: Der Kunde erwartet gute Beratung und auch mal etwas Smalltalk zwischendurch**

*Die Lösung:*

Okay, der Smalltalk ist nicht jedermanns Lieblingsbeschäftigung – wer aber glaubt, dass seine Fähigkeiten als Monteur ausschließlich an den geleisteten Arbeiten gemessen werden, der irrt. Handwerklich einwandfreie Arbeitsergebnisse erwartet der Kunde von einem Fachmann. Mit einem guten Arbeitsergebnis alleine kann man einen Kunden nicht begeistern. Und deshalb ist es wichtig, dass die „Chemie“ zwischen Kunden und Monteur stimmt. Die „Big-Points“ machen Handwerker mit Höflichkeit und unerwartetem Service. Wenn ein Handwerker für den Hund seines Auftraggebers beispielsweise einen Hundekuchen mitbringt, so hat er das Kundenherz für sich weit aufgestoßen. Und neben Rohrzange und Schraubendreher ist im Werkzeugkasten ganz sicher noch Platz für solche Sympa-

thie-Leckerli. Dies sind gleich mehrere Punkte auf der Beliebtheitskala des Handwerkers – und damit des Unternehmens.

**Fehler 6...****'Ne Kippe und ein Bierchen sind gut fürs Pläsierchen ...?**

Wir sind ja bei der Arbeit – und nicht auf der Flucht. Also wird erst einmal die Aufgabe in Augenschein genommen und durchdacht. Natürlich mit einer Zigarette zur Motivation. Leider ist der Kunde Nichtraucher – sonst hätte er sicher einen Aschenbecher bereitgestellt. Und bevor es dann losgeht, soll der Lehrling erst einmal Bier holen. Eckehard ist durstig.

*Die Lösung:*

Rauchen gefährdet nicht nur die Gesundheit sondern auch das Image des Handwerkers. Beson-

ders dann, wenn das Domizil eines Nichtraucherers (oder noch schlimmer: Ex-Rauchers) vollgequalmt wird. Und was Alkohol angeht, gilt: In welchem Beruf wird die Flasche Bier oder ein Schnaps schon als „Grundnahrungsmittel“ akzeptiert? Kaum jemand würde in einen Bus einsteigen, dessen Fahrer einen über den Durst getrunken hat. Das gilt auch für das Taxi oder fürs Flugzeug. Auch der Kunde hat einen Anspruch darauf, dass die Arbeiten nüchtern erledigt werden. In immer mehr Handwerksunternehmen werden ausschließlich Nichtraucher beschäftigt, so dass die Problematik „Rauchen“ von vornherein nicht auftreten kann. Und hier gilt auch ein klares Alkoholverbot. Bewusst heißt die Devise im Unternehmen: Service entscheidet! ➤

**Jetzt bestellen:****Das clevere Service-Paket exklusiv für SBZ-Monteur-Leser:**

- 1 Kursbuch Service
- 1 Paar rote Überziehschuhe für den guten Eindruck (Wichtig: Schuhgrößen mit angeben!)

Sonder-Preis: 33,- € zuzüglich MwSt. und Versandkosten in Höhe von 8,- € (ab einem Netto-Bestellwert von 60,- € erfolgt die Lieferung frei Haus).

Kursbuch Service einzeln: Sonderpreis 18,- € zuzüglich MwSt. und Versandkosten in Höhe von 4,- €. Ab Bestellwert 60,- € netto frei Haus

Bestellen Sie jetzt online unter **www.shk-pakete.de**

Bestell-Telefon-Hotline (07 11) 63 67 28 57

Bestell-Telefax (07 11) 63 67 27 57

Mail: [peters@gentnerverlag.de](mailto:peters@gentnerverlag.de)



**Missgeschick mit Konsequenzen**

Die Einschätzung der Qualität ist oft nur die Sache eines einzigen Augenblicks. Wenn sich Kunden für besondere Dienstleistungen begeistern, entsteht ein außerordentlich wertvoller Multiplikator für das Unternehmen. Die aktiven Unternehmen im Handwerk bieten mit ihrem Monteurteam mehr als der Kunde erwartet. Zufriedenheit alleine ist noch kein Qualitätsmaßstab. Vor allem sollten sich Unternehmen nicht in einer falschen Sicherheit wiegen. Denn 96 Prozent der unzufriedenen Kunden beschweren sich nie, aber (so belegen Untersuchungen) ein unzufriedener Kunde wird sein Unglück zwölf weiteren Personen mitteilen. Es ist

kaum anzunehmen, dass sich diese „Vorgewarnten“ im Bedarfsfall freiwillig dem gleichen Stress, sprich dem gleichen Unternehmen, aussetzen werden.

Es wird in Zukunft nicht genügen neue Schuhe anzuziehen, aber den alten Weg weiterzugehen. Die gemeinsame Aufgabe der nächsten Jahre wird darin liegen, neben dem hohen fachlichen und technischen Standard Dienstleistung pur anzubieten. Die Schnellen werden dabei die Langsamen fressen. Als „Außenminister“ werden Sie dabei ein entscheidender Faktor sein. Welche weiteren Fehler man in dieser Eigenschaft unbedingt vermeiden sollte, lesen Sie in der Januar-Ausgabe.



Unsere Autoren **Ottmar Kuball** (l.) und **Werner Heimbach** von HaZweiOh sind als Trainer, Berater und Buchautoren in der SHK-Branche für clevere Service-Ideen bekannt und führen auch Service-Trainings für Mitarbeiter durch. ([www.hazweioh.com](http://www.hazweioh.com))

**> Katastrophale Flüssiggastanlage <**

**Und immer brav befüllt...**

In der Meisterschule habe ich gelernt, welchen Anforderungen eine Tankanlage für Flüssiggas genügen muss. Bei einem Ortstermin traf mich fast der Schlag: Der oberirdisch aufgestellte Tank war komplett zugewachsen. Ohne Buschmesser war weder der Domschacht

zu erreichen, noch eine Tankkontrolle möglich. Die Gasleitung war offensichtlich nachträglich geändert worden. Auf die Ergänzung des Korrosionsschutzes hatte man dabei einfach verzichtet. Weit und breit war auch keine Rohrbefestigung zu sehen. Die Leitung lag auf

ihrem Weg zum Haus nur auf der Brandschutzmauer auf. Wie blind oder gleichgültig muss ein Lieferant sein, der diesen Tank immer wieder befüllt?

**Andreas Herzog**  
**58239 Schwerte**

