

Fehler beim Kundenkontakt – Teil 2 und Schluss

Die 13 schlimmsten Monteursünden



Der Monteur kann vor Ort sehr viel tun um das Negativ-Image des Handwerkers zu widerlegen

Eine große Publikumszeitschrift präsentierte vor einiger Zeit die Titelstory mit der Überschrift „Räuber in Latzhosen“. Auf dem Titel prangte als riesige Comicfigur ein Monteur, der so recht ins Bild der Vorurteile passte: Schmutzig, frech und dabei die Hand aufhaltend. Was können Sie gegen das „versaute“ Image des Handwerks tun? Nichts? Ganz im Gegenteil. Gerade weil der Kunde oft aufgrund des Negativimages des „dreisten Schraubers“ keine hohen Erwartungshaltungen entwickelt, hat man alle Trümpfe in der Hand. Überraschen Sie Ihre Klientel indem Sie dieses Vorurteil nicht bedienen. Sechs Möglichkeiten, wie man das erreichen kann, wurden im ersten Teil des Beitrags beschrieben. Hier folgen sieben weitere Tipps, dem „Räuber“ im Kopf des Kunden ein Ende zu setzen.

Voller Einsatz ist gefragt

Das ist im Grunde ganz einfach. Das „Zauberwort“ heißt schlichtweg „Aufmerksamkeit“. Ein kluger Mann hat einmal gesagt: „Wenn du anderen hilfst ihr Ziel zu erreichen, gewinnst du selbst am meisten.“

Zugegeben, es klingt etwas merkwürdig – aber es stimmt. Die Arbeit im Kundenhaus ist kein Job, der routinemäßig erledigt wird. Sie ist ein Anliegen des Kunden, das man sich zu Eigen machen muss. Dazu zählt auf jeden Fall, dass man aufmerksam ist.

Fehler 7...

Keine Extrawürste

Obwohl die Kundin Hilfe benötigt (z. B. beim Schrankrücken) zeigt der Handwerker keine Hilfsbereitschaft. Getreu dem Motto: Ich bin Installateur und kein Möbelpacker. Wie viel Hilfsbereitschaft begegnet uns heute im Leben? Richtig: sehr wenig. Dort wo ein grundsätzliches Defizit herrscht, besteht gleichzeitig immer eine Chance.

Die Lösung:

Engagierte Handwerker wissen, dass ein kleiner Gefallen für den Kunden die Kundenbindung mehr festigt, als die übliche Weihnachtssanzeige, mit der sich das Un-



ternehmen in rosigen Worten bei seinen Kunden für die Treue bedankt. Treue wird engagiert erworben. Kundenorientierte Handwerker wissen dies und sammeln für Ihr Unternehmen Treuepunkte bei ihren Kunden.

Fehler 8...

Bloß keine Eile!

Der Handwerker ist wenig engagiert und lässt zügiges Arbeiten vermissen. Oft entsteht so ein Eindruck ungewollt. Zum Beispiel dann, wenn zunächst mal ohne jegliches Werkzeug an der Tür des Kunden angeläutet wird. Klar, der Gedanke ist nachvollziehbar – man kennt die bevorstehende Arbeit nicht und möchte erst einmal schauen, welches Werkzeug man nun für die Arbeitsausführung benötigt. Wie kommt das aber beim Kunden rüber? Der könnte schnell den Eindruck haben, man wolle mit diesem Verhalten Zeit schinden. Und dass so ein Verdacht einen ganz bitteren Beigeschmack bei der Klientel auslöst, ist leicht nachvollziehbar. Um sich



Die Arbeitszeit ist für den Kunden teuer – deshalb muss die Arbeit gut und zügig laufen

eine einzige Handwerkerstunde leisten zu können, müssen Menschen heute viele Stunden an ihrem Arbeitsplatz arbeiten. Viele Handwerker sind sich nicht bewusst, dass ihr Kunde für eine einzige Minute etwa 80 Cent bezahlen muss. Umso verständlicher, dass manche Kunden kein Verständnis dafür haben, wenn Monteure langatmige Erklärungen abgeben, per Handy mit dem Unternehmen in Kontakt treten oder anregende Gespräche mit anderen Baustellenhandwerkern führen.

Die Lösung:

Vermitteln Sie „Aktion“: Niemals mit leeren Händen vor der Tür des Kunden ankommen. Der Werkzeugkoffer an der Hand zeigt, dass Sie einsatzbereit sind – wenn man dann doch noch anderes Werkzeug aus dem Auto holen muss, fällt das nicht mehr so negativ auf. Arbeiten Sie zügig, ganz besonders wenn Ihr Kunde dies mitbekommt und registriert. Der Kunde hat das Recht auf fachliche und schnelle Arbeit.

Fehler 9...

Wo gehobelt wird, fallen Späne...

Allerdings bedeutet ein schnelles Arbeiten nicht, dass man ohne Rücksicht auf Verluste zu Werke geht. So kann man in den Augen der Hausfrau seine Sympathiepunkte schnell verspielen, wenn man zum Beispiel die Werkzeugkiste auf den gefliesten Badezimmerboden klatscht und die Position der Kiste wohl möglich noch durch schieben korrigiert. Tödlich ist auch, wenn der montagebedingte „kleine Kratzer“ an der neuen Armatur mit dem Satz „Stellen Sie sich nicht so an, dass ist doch ein Gebrauchsgegenstand“ abgefrüstückt wird.

Die Lösung:

Ein Fehler, und sei er noch so klein, wird nur selten verziehen. Deshalb gilt höchste Alarmstufe für den Handwerker, wenn er in der Kundenwohnung arbeitet. Es wird

heute einfach nicht mehr akzeptiert, dass etwa durch Sicherheitschuhe schwarze Schlieren auf den Kundenfliesen entstehen. Wozu gibt es schließlich Überziehschuhe, oder Möbeldecken? Fehler technischer Art dagegen kann man aus Kundensicht wieder korrigieren... einstürzende Wände natürlich ausgenommen.

Fehler 10...

Keine Infos für den Kunden

Falsch wäre es, wenn man die Forderung nach zügiger Arbeitsausführung dazu führt, dass der Monteur Fragen des Kunden nur einsilbig beantwortet: „Wird es noch lange dauern?“ – „Weiß nicht.“ „Wird es viel Dreck geben?“ „Wird sich zeigen.“ Der Kunde tappt im Dunkeln und fühlt sich folglich nicht so ganz ernst genommen.

Die Lösung:

Befinden sich fremde Menschen im Haus, möchten Kunden genau wissen, was diese denn nun eigentlich genau tun. Das ist ganz natürlich. Daraus erklärt sich auch, weshalb manche Kunden zur Nervensäge werden, indem sie dem Handwerker keine Sekunde von der Seite weichen. Wenn die Kommunikation zwischen Handwerker und Kunde funktioniert, wird das Verhältnis entspannter. Deshalb geben professionelle Handwerker ihren Kunden von Zeit zu Zeit eine kurze Zwischeninfo über den Stand der Arbeiten. Das gibt dem Kunden Sicherheit über die Vorgänge in seinem Haus. Ein junger Fliesenleger aus Jena macht damit die besten Erfahrungen. Er hat sich zum Prinzip gemacht, seine Kunden nach



Werkzeuge und Koffer werden selbstverständlich auf eine Unterlage gestellt

einer abgeschlossenen Arbeitseinheit (z. B. Fertigstellung einer Wand) in wenigen Worten über den erfolgten Arbeitsschritt zu informieren. So können die Kunden in diesem Stadium noch eventuelle Veränderungen an den eingefügten Dekorfliesen vornehmen lassen. Er hat die Erfahrung gemacht, dass Kunden ihre Entscheidung über die Platzierung der Dekorfliesen somit nicht noch einmal nach dem endgültigen Abschluss aller Arbeiten in Frage stellen.

Fehler 11...

Arbeitsbogen ohne Unterschrift

Die Kellerleitungen sind repariert, der Monteur packt Materialreste und Werkzeug in den Wagen und verlässt den Ort des Geschehens. Der Kunde stellt später erstaunt fest, dass der Handwerker, den er noch im Keller wählte, gar nicht mehr da ist. Klar, diese Situation ist klassisch für den bereits beschriebenen Fehler Nummer 10. Aber es

kommt noch schlimmer: Verschwindet der Handwerker einfach, dann lässt er sich die Arbeitszeit auf dem Auftrag nicht bestätigen (fehlende Unterschrift). So sind Reklamationen vorprogrammiert. Und es kann vor allem Abzüge an der Rechnung geben, die ungerechtfertigt sind.

Die Lösung:

Zu den Aufgaben eines modernen Monteurs gehört es, dass er seine Kunden exakt über die verwendete Arbeitszeit und die eingesetzten Werkzeuge und Materialien aufklärt. Während andere Branchen diese Problematik längst gelöst haben, indem die Monteure die Rechnung selbst stellen und kassieren, diskutieren viele Branchen seit Jahrzehnten – ohne erkennbare Bewegung – über diese Möglichkeiten. Anstatt Lösungen zu finden, werden oft ausschließlich Probleme gesucht, warum dies denn nun gerade bei uns nicht funktionieren kann. Dabei haben innovative Unternehmen

seit Jahren bereits das Gegenteil bewiesen. Wenn einem klar wird, dass für eine Kleinteilrechnung wenigstens neun bis 11 Euro Verwaltungskosten anfallen, wird der Handlungsbedarf offensichtlich. Denn manche Rechnung lohnt es sich in Wirklichkeit gar nicht zu schreiben.

Fehler 12...

Bloß keinen Müll mitnehmen...

Bei der Arbeit im Kundenhaus fallen unvermeidbar Verpackungen, Materialreste und Schutt an. Und was soll man damit schon im Betrieb? Folglich lässt der Handwerker die ungeliebten Sachen beim Kunden zurück. Oder der Kunde wird einfach gefragt: „Den Müll können Sie ja sicher selbst entsorgen, nicht wahr?“ Es wird ein ewiges Rätsel bleiben, weshalb Kunden diese Frage bereitwillig bejahen. Sie fühlen sich vermutlich vor vollendete Tatsachen gestellt.

Die Lösung:

Engagierte Handwerker fragen nicht, ob sie den Müll dem Kunden anvertrauen dürfen, sondern sagen ihm deutlich, dass der Abtransport dieser Materialien „selbstverständlicher Service“ ist. Mit einem „dies machen wir generell für unsere Kunden“ weiß der Auftraggeber, dass er den richtigen Handwerker im Haus hatte.

Fehler 13...

Und tschüss....

Der Handwerker verabschiedet sich unfreundlich und großlos. Die un-

professionelle Verabschiedung ist der letzte mögliche Fehler in der Serie von dreizehn Stolperfallen, die im Kundenkontakt auf den Monteur warten.

Die Lösung:

Handwerker mit Kundenorientierung lassen ihre Visitenkarten deshalb nicht unbeachtet im Kundendienstauto liegen, sondern übergeben sie bei der Verabschiedung an den Kunden. Dieser Service gibt dem Kunden die Sicherheit, dass er bei eventuellen Rückfragen im Büro nicht lange die Haar-, Haut- oder Augenfarbe des Handwerkers beschreiben muss. Ein sächsischer Bäderprofi setzt mit seinem Monteurteam einen besonderen Schlussakkord hinter den Kundenbesuch. Ohne dass der Kunde es merkt, platziert der jeweilige Monteur als sympathischen Gruß ein kleines Plastik-

entchen auf dem Wannrand. Dieses „Tschüss, lieber Kunde“ bleibt lange haften.

Service oder Fragezeichen?

Für Handwerker, welche die Bedeutung von herausragendem Service nicht erkennen, werden sich zukünftig viele Fragezeichen wie eine Freistoßmauer beim Fußballspiel aufbauen. Die Zukunft bringt dabei vor allem eines: Unvorhersehbarkeit. Alles verändert sich, ein Trend jagt den anderen. Nichts bleibt, wie es einmal war. Was also sollen Sie lernen? Wie sollen Sie sich auf



Der gute Kundendienstmonteur darf den Kunden nicht zufrieden stellen – er muss ihn begeistern

das Unbekannte einstellen? Stellen Sie die Muster der Vergangenheit auf den Prüfstand. Wenn wir versuchen, überholte Verhaltensweisen zu retten, dann gleicht das dem Versuch Sägemehl zu sägen. Ma-

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



chen Sie doch einmal folgenden Test: Verschränken Sie Ihre Arme vor der Brust und schauen Sie nach, welcher Arm bei Ihnen oben liegt. Ist es der Linke oder der Rechte? Das ist bei den einzelnen Menschen ganz unterschiedlich. Jetzt nehmen Sie bitte beide Arme wieder kurz herunter um sie sogleich wieder neu zu verschränken. Achtung! Nehmen Sie dabei diesmal den anderen Arm nach oben. Also den, der vorhin unten lag. Wie erleben Sie das Gefühl, während der ungewohnte Arm oben liegt? Finden Sie es irgendwie komisch, oder auch unangenehm? Dann geht es Ihnen wie den meisten Menschen. Immer wenn wir uns gegen unsere Gewohnheiten ent-

scheiden, dann treffen wir auf innere Widerstände. Der härteste Klebstoff der Welt ist nicht Pattex, sondern das sind unsere Gewohnheiten.

Machen Sie sich frei von überholten Gewohnheiten. Seien Sie dabei, wenn eine neue Handwerker-Generation entsteht. Das Neue wird sich durchsetzen. Wenn Sie das bejahen, werden Sie Ihren Job richtig gut machen. Erfolgreiche Menschen sind nicht deshalb so erfolgreich, weil sie auf vielen Gebieten viel wissen, sondern ein Teilgebiet besser beherrschen als andere. Entscheiden Sie sich für Auftritt statt Abgang.



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)

› Trinkwasserschutz falsch verstanden ‹

Negativer „Freier Auslauf“?

Ein freier Auslauf wird als Absicherung einer Trinkwasserleitung sowohl mit der DIN 1988-4 als auch mit der DIN EN 1717 sehr hochwertig eingestuft. Allerdings muss dieser einen Abstand zum Nichttrinkwasserspiegel haben, der dem zweifachen Innendurchmesser des Zulaufrohres entspricht. Wendet man die DIN EN 1717 an, ist sogar der dreifache Durchmesser als Abstand erforderlich. Ein freier Auslauf muss also ganz klar über dem höchstmöglichen Nichttrinkwasserspiegel liegen. Und so fragt man sich, was der Kollege sich gedacht hat, der dieses Galvanikbecken angeschlossen hat.

Der Wasserzulauf (links im Bild zu sehen) liegt deutlich unter der Oberkante des Behälters. Der Überlauf (rechts im Bild zu erkennen) liegt exakt auf der Höhe der Oberkante

des Zulaufes. Der Trinkwasserauslauf ist damit alles andere als frei!

Geier GmbH
65191 Wiesbaden

