

Der perfekte Umgang mit dem Service-Wagen

Pluspunkte sammeln

Wissen Sie wie groß die größte Visitenkarte Ihres Unternehmens ist? Sie ist genauso so groß wie das Firmenfahrzeug. Denn das Firmenfahrzeug selbst ist die bedeutendste Visitenkarte eines SHK-Handwerksbetriebes. Die Wirkung des Fahrzeugs auf Ihre Kunden kann ärgerliche Minuspunkte bringen. Wenn Sie aber das Servicefahrzeug professionell bewegen und pflegen, macht die Firma Punkt um Punkt gegenüber nachlässigen Mitbewerbern gut und der Chef ist zufrieden.

Zehn Tipps für Pluspunkte

Klar, bei der täglichen Arbeit ist der Wagen erst einmal ein Mittel zum Zweck. Und so kommt es, dass man nicht darüber nachdenkt, wie die Einheit von Monteur und Auto auf

den Kunden wirkt. Dabei sind es oft nur Kleinigkeiten, die man beachten muss, um beim Kunden – oder künftigen Klienten – positiv in Erinnerung zu bleiben. Wer die folgenden zehn Tipps in der Praxis umsetzt, der tut viel für sein Unternehmen und für sich. Denn hat das Unternehmen immer ausreichend Aufträge, ist der Arbeitsplatz eines guten Monteurs selten gefährdet.

Tipps 1:

Formel-Eins-Rambo oder Kavalier der Straße?

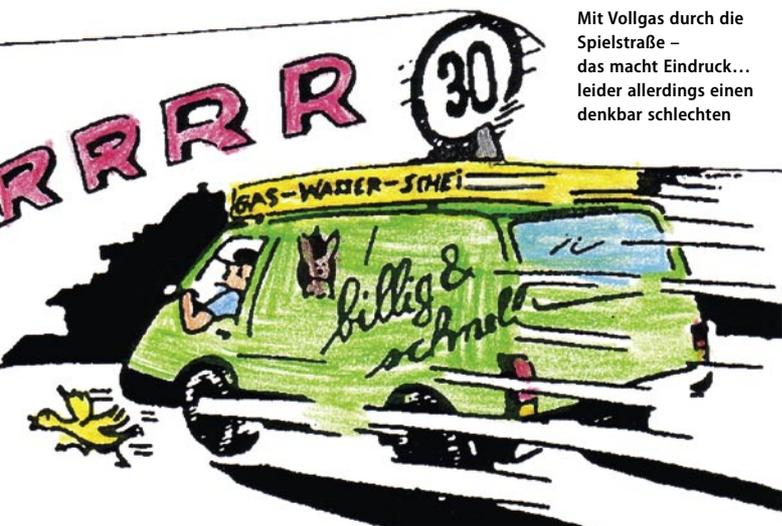
Ihr Fahrstil wird von Kunden – und solchen die es noch werden könnten – täglich registriert. Seien Sie sich ständig darüber bewusst, dass Sie mit einem beschrifteten Ser-

vicefahrzeug unterwegs sind. Wenn Sie einem anderen Autofahrer die Vorfahrt nehmen, kann der gleich erkennen, über welchen Betrieb er sich ärgern muss. Die so zu Markte getragene Rücksichtslosigkeit überträgt sich im Kopf des Kunden auf Ihre Arbeit: „Wenn der so in meinem Bad arbeitet, wie der Auto fährt – dann gute Nacht!“ Und auch die junge Mutter, die in der Zone-30-Spielstraße ihren Filius nur mit Mühe vor Ihrem 60 Stundenkilometer schnellen Firmenwagen retten konnte, denkt sicher nicht, dass Sie sich nur wegen der hohen Stundenlöhne so beeilen. Man erkennt: Der Servicewagen ist ein entscheidender Werbeträger für Ihr Unternehmen. Doch Werbung funktioniert nur, wenn sie auch positiv ankommt. Deshalb: fahren Sie immer umsichtig, lassen Sie lieber andere Verkehrsteilnehmer vor und spielen Sie den Kavalier.

Tipps 2:

Bitte nicht drängeln!

Gerade ältere Menschen oder Autofahrer mit Kindern im Fahrzeug schätzen rücksichtsvolle Partner im Straßenverkehr. Rücksicht bedeutet hier vor allem, Abstand zu halten. Denn es trägt nicht gerade zur Vertrauensbildung bei, wenn der Vorausfahrende in seinem Innenspiegel nur noch den Markennamen Ihres Firmenwagens lesen kann. Seien Sie sicher: Der so Bedrängte ist sehr interessiert zu erfahren, „welcher Idiot ihm so in den Kofferraum kriecht“. Außer einem sehr schlechten Eindruck hat die Drängerei nichts gebracht. Denn egal wie dicht Sie auffahren – Sie bleiben *hinter* Ihrem Vordermann. Eine



Mit Vollgas durch die Spielstraße – das macht Eindruck... leider allerdings einen denkbar schlechten

Bilder: HazweiOh / Colorierung: Marina Scheele

Änderung dieser Tatsache durch verkehrsregelwidrige und halsbrecherische Überholmanöver ist natürlich auch nicht wünschenswert. Denn danach fahren Sie vor Ihrem „Opfer“ und der kann sich auf der Rückseite des Service-Wagens durchlesen, wer Ihnen die Brötchen bezahlt. Halten Sie deshalb immer weiten Abstand zu Vorausfahrenden. Machen Sie sich immer wieder bewusst, dass Sie im Firmenfahrzeug als „Außenminister“ Ihres Unternehmens unterwegs sind. Sie wissen, dass – wie in der Politik – der Kunde die Wahl hat. Sorgen Sie dafür, dass er Ihr Unternehmen wählt.

Tipp 3:

Punkten Sie bei Fußgängern

Am Zebrastreifen sind Menschen oft besonders unsicher: Hält das näher kommende Fahrzeug tatsächlich an? Kann ich gefahrlos über die Straße gehen? Machen Sie schon frühzeitig deutlich, dass Sie mit Ihrem Firmenfahrzeug keine Gefahr für den Fußgänger darstellen. Bremsen Sie rechtzeitig ab und verringern Sie Ihre Geschwindigkeit deutlich. Durch vorbildliches Fahrverhalten vermitteln Sie ein posit-

ves Bild Ihres Unternehmens. Seien Sie sich darüber bewusst, dass Sie nicht erst in der Kundenwohnung oder auf der Baustelle im Einsatz sind. Sie sind es jederzeit, auch im Straßenverkehr.

Tipp 4:

Ruhe bewahren in Stresssituationen

Den fairen Umgang im Verkehr erleben viele Menschen nur noch als Seltenheit. Dieses gesellschaftliche Defizit sollten Sie für sich und Ihr Unternehmen nutzen. Machen Sie doch das Gegenteil von dem, was man heute gemeinhin beim Autofahren erwartet. Bewahren Sie selbst dann die Ruhe, wenn Sie von anderen Verkehrsteilnehmern behindert werden. Selbst wenn Sie bei Fehlern von anderen im Recht sind, sollten Sie nicht aus dem Firmenfahrzeug heraus schimpfen. Verzichten Sie auf unfreundliche oder verletzendes Gesten. Denn was nützt es? Den Fehler hat der andere ja schon gemacht. Er wird nicht ungeschehen, wenn Sie Ihren Unmut darüber kundtun. Reagieren Sie nicht grob oder gar rüpelhaft, sondern bleiben mit einem „Das-kann-ja-mal-passieren-Gesicht“ locker, zeigen Sie Stil. Sie geben so ein Beispiel für faires Miteinander, das auf Ihr Unternehmen zurückfällt.

Benzin ist heute bares Geld – wer spritsparend fährt, zeigt Rücksicht – nicht nur seinem Unternehmen gegenüber



Tipp 5:

Radio auf voller Lautstärke?

Als Mitarbeiter Ihres Unternehmens sollten Sie jederzeit Seriosität ausstrahlen. Wenn Sie das Autoradio während der Fahrt oder auch während der Wartezeiten im Auto maßlos aufdrehen, vermitteln Sie das Gegenteil. Und das ist sehr schade. Denn selbst im Sommer, bei offenen Wagenfenstern und lauter Musik, kann sich in einem Kastenwagen oder Transporter einfach kein „Easy-Rider-Feeling“ einstellen. Den schlechten Eindruck hat man also völlig umsonst hinterlassen. Haargig wird es dann erst recht, wenn die Beschallung die sichere Teilnahme am Straßenverkehr in Frage stellt – zum Beispiel dann, wenn man sich blitzschnell einfallen lassen muss, wie man sich vor dem hinter einem fahrenden Rettungswagen in Sicherheit bringen kann, den man erst jetzt gehört hat. Regulieren Sie die Lautstärke des Autoradios im Firmenfahrzeug so, dass Sie niemanden belästigen oder sogar gefährden können.

Tipp 6:

Warum Tempolimits Vorteile bringen

Wenn Sie als Handwerker unterwegs sind, haben Sie meist umfangreiche Werkzeuge und Materialien geladen. Das Ladegewicht Ihres Fahrzeugs ist damit nicht selten an der Grenze des Erlaubten. Damit verändern sich die Fahreigenschaften Ihres Fahrzeuges. Ihr Firmenwagen ist folglich kein Sportwagen. Fahren Sie ihn deshalb auch nicht so. Halten Sie Tempolimits zwingend ein. Sie laufen sonst Gefahr,

dass sich der Bremsweg Ihres Transporters oder Lieferwagens extrem verlängert. Denken Sie an Ihre Verantwortung für andere Verkehrsteilnehmer, Beifahrer und natürlich auch für das Fahrzeug. Ganz besonders wichtig ist es, die Ladung perfekt zu sichern. Sind zum Beispiel zehn 22-iger Kupferrohre nur mit zwei dünnen Gummibändern am Dachgepäckträger fixiert, kann bei einer Vollbremsung schnell das Gesetz von der Trägheit der Masse greifen: Der Wagen steht – aber die Rohre nicht. Die Folgen, die so ein „Rohrgeschoss“ haben kann, müssen hier nicht beschrieben werden.



Der Servicewagen als rollende Mülltonne? So einem Chaos-Piloten traut man keine akkurate Arbeit zu

Tipp 7:

Fahren Sie Benzin sparend

Wenn Ihnen die Verantwortung für Ihr Firmenfahrzeug übertragen wurde, ist das ein Vertrauensbeweis Ihres Unternehmens. Die in der Regel hohe Gewichtsbelastung verur-

sacht einen erheblichen Benzinverbrauch. Fahren Sie zu jeder Zeit benzinsparend. Was haben Sie auch schon davon, wenn Sie an einer Ampel einen Kavaliertart hinglegen? Gegen den Porsche, der neben Ihnen gewartet hat, haben Sie sowieso keine Chance. Und wer jeden Gang mit höchster Drehzahl bis zur Schmerzgrenze ausreizt, der

verpulvert nicht nur Treibstoff. Er lässt auch jedem, an dem er „vorbeijault“ erkennen, dass ihm das Eigentum anderer Leute (nämlich hier der Firmenwagen) egal ist. Und wer möchte schon einen Monteur, der so denkt, in sein Haus lassen? Rechtzeitiges Schalten und Verzicht auf den obligatorischen Blei-

Jetzt bestellen:

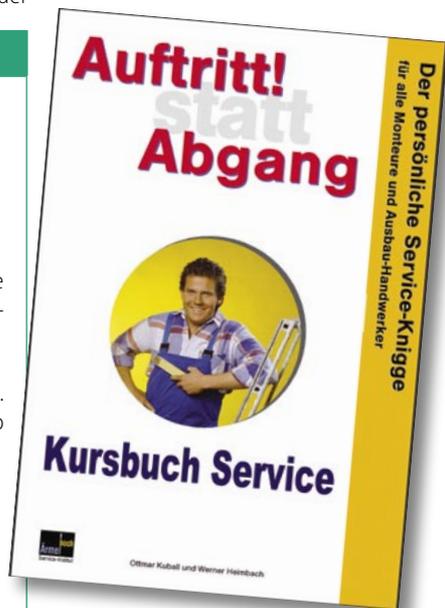
Das clevere Service-Paket exklusiv für SBZ-Monteur-Leser:

- 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



fuß kann Ihr Unternehmen von hohen Kosten entlasten und lässt erkennen, dass Sie mit dem Firmeneigentum pfleglich umgehen.

Tipp 8:

Klären Sie die Parkplatzfrage sofort

Wenn Sie beim Kunden eintreffen lautet das erste Gebot: Fragen Sie Ihren Kunden sofort, ob das geparkte Firmenfahrzeug den Kunden selbst, andere Familienmitglieder oder Nachbarn an der abgestellten Stelle behindert. In der Hofeinfahrt ungefragt abgestellte Fahrzeuge entlarven den Handwerker mit dem „Hoppla, jetzt komme ich“-Syndrom. So fahren Sie die ersten Minuspunkte auf der Beziehungsebene ein. Machen Sie aus dieser alltäglichen Situation Pluspunkte für Ihr Unternehmen.

Tipp 9:

Kinderwagen und Rollstuhlfahrer beachten

Achten Sie darauf, dass Sie das Parken auf dem Gehweg nach Möglichkeit vermeiden. Sollte es doch einmal nicht anders gehen, dann sorgen Sie unbedingt dafür, dass auch eine Mutter mit einem Kinderwagen problemlos an Ihrem Fahrzeug vorbeikommt. Auch Rollstuhlfahrer sollten Sie keinesfalls zu gefährlichen Ausweichmanövern zwingen.

Wer Geld mit Instandhaltungsarbeiten verdient, muss einen sauberen und beulenfreien Wagen fahren



Tipp 10:

Entfernen Sie negative Werbebotschaften

Sagen Sie jetzt nicht, Sie hätten auf die Gestaltung Ihres Servicewagens keinen Einfluss! Das ist nur eine Schutzbehauptung. Klar, was die Werbung auf dem Fahrzeug angeht, hat die Unternehmensleitung das Sagen. Aber die Fahrzeugbeschriftung macht nicht die ganze Fahrzeugwerbung aus. Der Betrachter sieht ja nicht nur Firmenlogo und Telefonnummer – er sieht das ganze Fahrzeug. Welcher Eindruck entsteht wohl, wenn das Armaturenbrett fingerdick eingestaubt ist, dort noch die Bananenschale von vor drei Tagen liegt? Wie wirkt es auf den Betrachter, wenn sich in einer Ablage ein Wirrwarr unsortierter Kleinteile befindet? Glaubt man dann noch der Fahrzeugbeschriftung, die den Fahrer als Spezialist für Traumbäder oder als Profi für Hygienetechnik ausweist? Und ein schon am Montag außen vollkommen verdreckter Wagen lässt Zweifel aufkommen, dass hier tatsächlich ein Spezial-

list für Instandhaltung anrollt. „Wie der Herr, so's Gscherr“, sagt ein altes Sprichwort, das auch heute nicht an Aktualität eingebüßt hat. Das Erscheinungsbild Ihres Fahrzeuges wird im Kopf des Betrachters mit Ihrer Arbeitsweise gleichgesetzt – und wer möchte es schon, dass einem auf diese Weise – quasi prophylaktisch – Unrecht getan wird?

Seien Sie Vorbild! Wann immer Sie ins Firmenfahrzeug steigen, denken Sie bitte daran, dass Sie ständig beobachtet werden. Ihre Rücksichtnahme gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern und Ihre Sorgfalt im Umgang mit Ihrem Fahrzeug haben Auswirkungen auf andere. Schon die Art, wie Sie mit dem Wagen umgehen lässt erkennen, ob Sie ein Serviceprofi sind.



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)