

## Fünf Tipps für mehr Trinkgeld

# Tatort Kundendienst

Es ist noch nicht allzu lange her, da war die Arbeit im Kundenservice so ziemlich das ätzendste und unbeliebteste Geschäft, das man sich vorstellen konnte. Kundenservice? Das brachte doch nichts weiter ein, als Ärger, Stress, nörgelnde Kunden. Kundenservice? Das waren in erster Linie negative Bilder. Zum Glück ist das alles Schnee vom letzten Jahr. Heute sehen die Dinge völlig anders aus. Denn Kundendienst ist mittlerweile der Erfolgsfaktor für aufstrebende Unternehmen – und auch für

Monteure. Denn wer es richtig anstellt, der kann hier einiges an Trinkgeld einheimen. Wie es geht, lesen Sie hier.

### Guter Service wird belohnt

Mitte der achtziger Jahre machten Forscher eine ebenso wichtige wie überraschende Entdeckung. Ihnen war aufgefallen, dass einzelne Unternehmen, die sich leidenschaftlich einem erstklassigen Kundenservice verschrieben hatten, bessere Ge-

schaftsergebnisse als andere erzielten. Während die Mitbewerber ihre Anstrengungen darauf richteten, den Kunden so wenig wie möglich für ihr Geld zu geben, lieferten sie mit hochmotivierten Mitarbeitern weit überdurchschnittlichen Service. Aus den durchgeführten Untersuchungen ergab sich ein spannender Nebeneffekt: Die Mitarbeiter der engagierten und kundenorientierten Unternehmen erhöhten durchgängig spürbar ihr Trinkgeldkonto. Die Kunden honorierten ausgezeichneten Service. Sie tun es heute noch genauso, und werden es in Zukunft noch stärker tun. Kunden haben es satt, wie ein Feind behandelt zu werden. Sie werden die „Gegner“ bestrafen und die „Partner“ belohnen. Auf wen es in Zukunft immer stärker ankommt liegt auf der Hand: auf Sie. Was Sie tun, das ist entscheidend. Was Sie im Kundenservice leisten ist Arbeit – harte Arbeit. Fragen beantworten, Probleme lösen, für Sicherheit sorgen, verärgerte Kunden besänftigen und vieles mehr. Was Sie tun ist wichtiger für Ihr Unternehmen, als je zuvor.

### Die Big Points fürs Trinkgeldkonto

Wie schaffen Sie die „Big Points“ für Ihr Trinkgeldkonto? Indem Sie akzeptieren, dass Ihre Kunden Ihr fachmännisches Know-how schlicht voraussetzen, Ihren Einsatz, Ihre Zuneigung – Ihre persönliche Hilfe aber hoch schätzen. Aus der Erfahrung weiß man inzwischen, welche Einsätze von den Kunden besonders in Form von Zusatzkohle honoriert werden. Hier kommen die Top-Five der Trinkgeld-Hitliste:



**Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft sind oberstes Gebot**

Bilder: Hazwel/Oh / Colorierung: Marina Scheele



**Pünktlich sein, das zeichnet den guten Kundendienstler aus**

**Trinkgeld-Tipp 1  
Wozu Pünktlichkeit?  
Der Kunde ist eh froh,  
wenn Sie kommen?**

Nichts ist schlimmer als das unnötige Warten bei einem versprochenen Termin! Im Privatleben kennen Sie das vielleicht auch: Sie warten auf jemanden, sind selbst pünktlich fertig oder zur Stelle und der (die) andere lässt Sie warten... Ein gutes Gefühl? Wohl nicht. Muten Sie dies Ihrem Kunden erst gar nicht zu. Seien Sie möglichst immer pünktlich (übrigens: zu früh ist auch unpünktlich). Wenn es einmal nicht gehen sollte, dann müssen Sie, oder Ihr Betrieb spätestens zum vereinbarten Termin – besser noch vorher – den Kunden informieren, wann Sie voraussichtlich kommen. Wie funktioniert Ihre Termintreue? Lassen Sie Ihre Kunden öfters mal warten? Und wenn ja, warum? Waren die Termine zu eng geplant? Oder hatten Sie nur vergessen, den Kunden zu benachrichtigen? So klappt's mit dem Trinkgeldfaktor:

– Ich bin immer zum vereinbarten Termin beim Kunden, oder mein Kunde erhält bereits vor Ablauf des Termins eine konkrete Information, warum ich später komme und wann

– Wir planen alle Termine so, dass es im Normalfall nie zu Verspätungen kommt – Engpässe werden auch durch Kollegen schnell und unkompliziert ausgeglichen, damit wir pünktlich arbeiten können

**Trinkgeld-Tipp 2  
Gute Planung und methodisches Vorbereiten schafft weitere Pluspunkte.  
Oder alles Quatsch?**

Optimale Vorbereitung ist die Grundvoraussetzung für Vertrauen und beste Arbeit. Und genau darauf kommt es an, denn davon hängt Ihr Erfolg für die Zukunft ab. Bei Umbauarbeiten sollten Sie erst einmal in Ruhe abklären, wo Sie parken dürfen, wo Material abgelegt werden kann, und wo gegebenenfalls das Abstellen des Schutt-Containers gestattet wird. Als nächstes beginnen Sie mit Sicherungsmaßnahmen: Möbel und Fußböden abkleben, etc. Durch gute Vorbereitung sparen Sie sich nicht nur viel Ärger und Mühen, sondern Sie haben auch mehr Spaß an der Arbeit. Und Ihr Kunde sieht das auch! Also, so klappt's auch hier mit dem Trinkgeldfaktor:

– Ich erkläre meinem Kunden zuerst, wofür ich welchen Platz brauche und frage dann nach, wo ich meine Sachen deponieren darf. Danach bespreche ich mit dem Kunden kurz, welche Hausbereiche wir vor Staub und Schmutz schützen wollen und führe die Abdeckmaßnahmen sorgfältig durch



**Sortieren Sie den Arbeitsablauf und legen erst dann los**

**Trinkgeld-Tipp 3  
Ich mache meinen Job.  
Mehr nicht.  
Oder doch?**

Liefere Sie das entscheidende Mehr: Zeigen Sie sich Ihren Kunden gegenüber hilfsbereit. Machen Sie nicht nur Ihren Job, sondern liefern Sie das entscheidende Plus. Wenn Ihr Kunde Sie eben mal braucht, um den Schrank zu verschieben, oder das knarrende Gelenk am Garagentor zu öffnen, können Sie echte Bonuspunkte sammeln. Ihre persönliche Hilfsbereitschaft macht Sie und Ihr Unternehmen sympathisch. Sind Sie ein Mehrwert-Monteur? Wie sieht es bei Ihnen mit den

**Seien Sie aufmerksam und helfen Sie dem Kunden auch mal bei Dingen, die nicht direkt zu Ihrer Arbeit gehören**



Mehrwertleistungen aus? Sind Sie bereit, dem Kunden auch in Dingen zu helfen, die eigentlich auf den ersten Blick gar nicht Ihr Job wären? Der Weg zum Trinkgeld heißt hier:

- Ich frage meine Kunden immer, ob ich sonst noch irgendetwas für sie tun kann
- Wenn sich ein Kunde mit irgendetwas abquält, dann frage ich von mir aus, ob ich helfen kann

**Trinkgeld-Tipp 4  
Wo gehobelt wird,  
da fallen auch Späne.  
Sieht man, oder?**

Machen Sie Sauberkeit zu einem wichtigen Prinzip Ihrer Arbeit. Ihr Kunde sieht Sie und Ihren Arbeitsplatz. Und daraus bildet er sich seine Meinung. Es liegt an Ihnen, wie diese

## SPEZIAL



Sorgen Sie immer für einen möglichst sauberen und aufgeräumten Arbeitsplatz

letztlich aussieht. Wenn Sie z.B. sehr staubige Arbeiten ausführen, kann es sinnvoll sein, einen Einweg-Schutzanzug überzuziehen, um nicht den Rest des Tages in völlig verschmutzter Kleidung durchs Haus zu wandeln. Sind Sie nun ein Saubär oder sauber? Welchen Eindruck hinterlassen Sie wohl beim Punkt persönliche „Sauberekeit“? Sind Sie besser als Ihre Kollegen von anderen Unternehmen?

- Ja, meine Kleidung ist immer weitgehend sauber
- Bei besonders staubigen Arbeiten ziehe ich einen Überanzug an oder ich wechsele hinterher die Montur
- Nach Bohr- oder Durchbrucharbeiten mache ich meinen Arbeitsplatz sofort wieder sauber und entferne den Staub, damit ich nicht die ganze Kleidung gleich wieder verschmutze

### Trinkgeld-Tipp 5 Überziehschuhe als besonderer Servicebaustein. Alles Show?

Zum Teil sicherlich. Denn saubere Schuhe würden es eigentlich auch tun. Eigentlich! Doch es geht beim konsequenten Tragen von Überziehschuhen um mehr. Es geht darum, Ihren Kunden zu zeigen: Wir sind anders, wir sind besser als der Durchschnitt! Schmutzige Schuhe sind unter Niveau, saubere Schuhe sind Standard und damit Durchschnitt. Überziehschuhe sind überdurchschnittliche Service-

orientierung. Nur saubere Schuhe, oder mehr? Sind Sie weit über dem Durchschnitt? Oder denken Sie, es reicht, die Schuhe abzustreifen? Hier greift der Kunde begeistert in die Tasche:

- Ich trage immer Überziehschuhe (außer wenn der Boden bei längeren Arbeiten von mir abgedeckt wird)



**Überziehschuhe machen dem Kunden klar, wie sorgsam Sie mit seinem Eigentum umgehen**

Das Berufsbild des Anlagenmechanikers ändert sich vom reinen Handwerker zum Handwerker **und** Dienstleister. Es wird in Zukunft nicht genügen neue Schuhe



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)

anzuziehen, aber weiterhin den alten, längst ausgelatschten Weg zu gehen. Die gemeinsame Aufgabe der nächsten Jahre wird darin liegen, neben dem hohen fachlichen und technischen Standard Dienstleistungen pur anzubieten. Die Schnellen werden dabei die Langsamen fressen. Als „Außenminister“ werden Sie dabei ein entscheidender Erfolgsfaktor sein. Der besonders angenehme Nebeneffekt bei allen Berufsprofis: ein prall gefülltes Trinkgeldkonto.

## Jetzt bestellen:

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

Sonderpreis:  
18 Euro zuzüglich MWSt  
und Versandkosten in Höhe von 4 Euro,  
ab Bestellwert von 60,- € netto frei Haus.

Bestellen Sie jetzt online unter [www.shk-pakete.de](http://www.shk-pakete.de)  
Bestell-Telefon-Hotline (0711) 63 6728 57  
Bestell-Telefax (0711) 63 6727 57  
Mail: [peters@gentnerverlag.de](mailto:peters@gentnerverlag.de)

