

KUNDENDIENST FORDERT DEN GANZEN MANN

Gut erklären bringt's

Wer im Kundendienst eingesetzt ist, muss schon mit so einigen Wassern gewaschen sein. Wechselnde Problemstellungen machen oft flexible technische Lösungen erforderlich.

Schließlich soll der Kunde ja zufrieden sein, wenn man wieder abrückt. Aber ist er wirklich zufrieden? Die Praxis zeigt, dass der Kunde nicht selten trotz gut gemachter Arbeit mit einem komischen Gefühl im Bauch zurückgelassen wird. Woran kann das liegen?

DER PROFI REPARIERT UND SCHWEIGT – ODER WAS?

Kunden sind – was die Haustechnik angeht – Laien. Und das ist ja auch gut so, denn deshalb brauchen sie den Fachmann. Der kommt vor Ort an, lässt sich das Problem schildern und legt los. Dank geballter Fachkenntnis und wertvoller Berufserfahrung machen sanitäre Einrichtungen und Heizungsanlagen sehr bald auch wieder das, was man von ihnen erwartet. So weit, so gut. Noch schnell den Arbeitszettel ausgefüllt und dem Kunden zur Unterschrift unter die Nase gehalten. Und das – bis auf die Bitte um Signatur – nahezu wortlos. Zeit ist kostbar und schließlich ist man zum Arbeiten und nicht zum Reden vor Ort. Eigentlich müsste man annehmen, dass besonders der Kunde, der ja die Monteurstunden zahlen soll, genau diese kurze und knappe Art zu schätzen weiß. Aber denkste! Der versteht erst einmal nur Bahnhof. Was hat der da jetzt gemacht? Was wurde eingebaut? Warum war das nötig? Das sind einige der Fragen, die dem Klienten durch den



Wer nichts sagt, kann auch nichts falsch machen? Denkste!

Kopf gehen, während ihm der Arbeitszettel unter die Nase gehalten wird. Böhmisches Dörfer auf Papier – aber unterschreiben soll er die. Aus dieser Perspektive wird klar, dass sich der Laie da etwas allein gelassen fühlt, obwohl das Problem an sich tatsächlich beseitigt wurde. Was soll man aber dagegen tun? Sich etwa hinstellen und dem Kunden erklären, was gemacht wurde?

KLAPPE AUF, SONST IST DIE ARBEIT NUR DIE HÄLFTE WERT

Der Tag ist kurz. Das weiß man spätestens seit Meister Röhricht uns an seinem Berufsalltag teilhaben lässt. Und sich dann noch nach erledigter Arbeit aufhalten und einem Laien verständlich erklären, was gemacht wurde? Verschwendete Zeit? Von wegen! Denn die Zeit, die man sich jetzt nimmt um den Kunden nicht doof sterben zu lassen, rundet den Arbeitserfolg erst so richtig ab. Dass nach dem Einsatz des Fachmannes alles wieder funktioniert, erwartet der Klient. Da er aber auch die Rechnung bezahlen muss, möchte er wissen was nötig war, um den einwandfreien Zustand wieder herzustellen. Wird ihm das klar und verständlich dargelegt, fühlt er sich prima betreut – und vor allem nicht über den Tisch gezogen. Mehr noch: Kundengespräche sind Kundenbindung. Wenn die Hausfrau sich im nachhinein gerne an den „netten

**Hans-Georg
BÖHNKE
Haustechnik GmbH**

Auftrags-Bearbeitungsbogen Gas • Wasser • Heizung

Bestimmungspfläner: Auftrags-Nr. **01-0129-31**
 Name / Firma: **Manoche Müller** Telefon: **02302 / 27 40 32**
 Straße: **Maria-Theresia 23** PLZ und Ort: **96434 Hallertshausen** Telefax: **02302 / 27 40 33**
 Telefon: **09194/018009** Ansprechpartner: **Frau Müller**
 Ausführender Termin: vorm. / nachm. Datum: _____ Uhr: _____

Verbindlicher Auftragsantrag: Datum: **4.11.07** Unterschrift: _____

Objekt-Adresse: Teilort: _____ Auszuführende Arbeiten: _____
 Straße: **Waldweg 44** **310019** **Spitzenanbau reparieren**
 PLZ und Ort: **58452 Witten**
 Ansprechpartner: **Frau Schmitt**

Ausführende(r) Mitarbeiter: Mitarbeiter der Hans-Georg Böhne Haustechnik GmbH: **Reinhold**
 Ausgeführte Arbeiten: **Einsetzen des Wasserzählers und des PVC-Abflusses**

Menge	Bezeichnung	Preis	Datum	Name des Mitarbeiters	Normal-Preis	Über-Preis
1	Gewindestift		4.11.07	Kollmann	7,75	
1	Siebrsieb 1/2 Ø 50					
1	Wegh. 1/2 x 1/2 - Alu					
1	Gewindestift 1/2 x 1/2					

Schmutzgebühr: _____
 Entlohnung: _____
 Maschinenstunden: _____
 Fahrstrecke: _____
 Arbeit abgeschlossen Arbeit nicht abgeschlossen
 weitere Arbeiten sind erforderlich
 Es gelten die umeiltig genannten Verkaufs- und Lieferbedingungen. Die gelieferte Ware bleibt bis zur letzten Bezahlung unser Eigentum.

Anlage in einwandfreiem und in Betrieb befindlichen Zustand übergeben.
 Kunde in die Bedienung der Anlage eingewiesen und Bedienungsanleitungen übergeben.
 Zukaufmaterial und Materialverbrauch entsprechend der vorstehenden Aufstellung anerkannt.

Ort: **Witten** den **4.11.07** Kunde: _____ Ausführender Mitarbeiter: **Reinhold**

Stützadresse Witten: BLZ 452 500 35 Konto-Nr. 3431186 Geschäftsführer: Hans-Georg Böhne Amtsgericht Witten 16 HR B 1477 Auf dem Knick 58 58455 Witten

Der Arbeitszettel: Böhmsche Dörfer für den Kunden?

Monteur“ erinnert, wird sie über ihre positiven Erfahrungen anderen berichten; vor allem aber möchte sie beim nächsten mal den höflichen Monteur wieder sehen. Deshalb soll man gleich verbauen und die persönliche Unternehmensvisitenkarte überreichen.

Service ist hochprozentig eine Frage des Vertrauens. Besonders dann, wenn es um Reparaturen geht. Denn reparieren bedeutet, etwas so herzustellen, wie es vorher war. Der Kunde bezahlt Geld ohne für ihn sichtbar etwas Neues zu haben oder mehr Nutzen daraus ziehen zu können. Nach einem guten Gespräch weiß er, was warum erforderlich war und ist zufrieden.

SO WIRD'S GEMACHT



Alles klappt wieder, aber die Kundin weiß nicht, was gemacht wurde ...



... und wer sich dann ohne erklärende Worte verabschiedet, hinterlässt ganz sicher keinen wirklich zufriedenen Kunden



Seine Arbeit verständlich erklären und auch seine Karte dalassen, sollte für den Anlagenmechaniker selbstverständlich sein

FILM ZUM THEMA



Wer im Kundendienst arbeitet, der muss mit Menschen umgehen können. Wie ein Einsatz vor Ort weniger gut abläuft und was man besser machen kann, zeigt der Film „Knigge für pfiffige Schrauber“:

www.sbz-monteur.de → Das Heft → Lehrfilme zum Heft