

EIN ECHTER PROFI LÄSST KEINEN MÜLL BEIM KUNDEN

Nimm deinen Scheiß mit, Mann!

Fallen im Hause des Kunden Arbeiten an, dann lässt es sich sehr oft gar nicht vermeiden, dass man neue Teile erst mal aus der Verpackung herauspellen muss. Die Hauptsache ist der Effekt. Alles muss wieder funktionieren! Wen kratzt dann schon so ein bisschen Verpackungsmüll? Diesen zu entsorgen ist doch nicht Aufgabe eines Profis, oder?

Von wegen. Wer glaubt, eine Verpackung sei nur da, das Produkt bis in das Haus des Kunden zu schützen, der hat nicht begriffen, worauf es im Kundendienst tatsächlich ankommt. Kundendienst ist die Königsklasse der handwerklichen Dienstleistung. Wer hier eingesetzt wird, dem traut man schon etwas zu. Vor allem, dass er den Kunden nicht nur zufrieden stellt – sondern begeistert. Die Reparatur richtig auszuführen, beherrschen sehr viele Monteure. Den

Kunden aber zu begeistern und so zu einem Stammkunden zu machen, das ist die wahre Kunst der Kundendienstler.

KUNDENDIENST IM MEHR ALS NUR „GEHT WIEDER“

Funktion ist die eine Sache. Die erwartet der Kunde ja, wenn er einen Fachmann mit der Reparatur beauftragt. Er möchte natürlich, dass alles wieder prima funktioniert – ganz so, als wäre ein Monteur niemals bei ihm gewesen. Das heißt aber

Bei vielen Arbeiten fällt in Sachen Produktverpackung schon so einiges an – und das sollte nicht zum Problem des Kunden gemacht werden



automatisch auch, dass nach seinem Abschied nichts mehr an den Handwerker erinnert. Weder Dreck, den er zurückgelassen hat, noch Schmutz, der durch ihn auf den geliebten Teppich in der Kundenwohnung getragen wurde. Vor allem aber soll und darf sich der Kunde keine Gedanken darüber machen müssen, wo er denn nun mit dem Verpackungsmüll hin soll, der ihm mit dem Kundendienstesatz zwangsvererbt wurde. Zwangsvererbt deshalb, weil man ein Erbe – ganz im Gegensatz zum zurückgelassenen Verpackungsmüll – nicht anzutreten braucht.

DA MUSS DIE OMA OFT FÜR LAUFEN

Bleibt der Müll nach einer Montagearbeit einfach beim Kunden zurück, muss der Käufer sehen, wie er diesen los wird. Ein junger und dynamischer Mensch kann ihn einfach in seinen Wagen packen und auf dem Wertstoffhof recyclingtechnisch sauber getrennt entsorgen. Allein durch den Glauben an das Gute im Menschen soll hier ein Abkippen am Waldesrand erst gar nicht angesprochen werden. Opa und Oma hingegen, die kein Auto mehr haben, müssen zu Fuß sehen, wie sie den Müll in den Container bekommen. Wie war das? Macht doch nichts – Rentner haben Zeit? Klar, stimmt: Zeit dafür, sich darüber ausgiebig zu ärgern, dass man nun nur des Handwerkers wegen beschwerliche Wege gehen muss. Da ein Kunde nicht dafür zahlt, zusätzliche Arbeit aufgebremst zu bekommen gilt: Der Profi hinterlässt – mal abgesehen von seiner perfekten Arbeit – keine Spuren, und damit auch keinen Müll.

Verpackungen und was sonst so an Dingen bei der Arbeit anfällt, die eine Kundenfreude ausbremsen könnten, nimmt der Profi selbstverständlich mit. Zurück bleiben nur das Ergebnis seiner perfekten Arbeit und das Glücksgefühl beim Kunden hinsichtlich des Neuerwerbs.



FILM ZUM THEMA



Oft sind es die Kleinigkeiten, die einen guten Monteur ausmachen. Dazu zählt auch, dass man seinen Müll dem Kunden nicht aufs Auge drückt. Wie man es richtig macht, zeigt der Film „Müll mitnehmen“ unter:

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

SO WIRD'S GEMACHT



Die Arbeit ist fertig, der Monteur wirft den Müll auf die Spüle ...



... und die Kundin kann sehen, wie sie die Verpackungen los wird – zufrieden ist sie dabei sicher nicht



Profis nehmen die Verpackungen selbstverständlich wieder mit und ...



... dem Kunden eine Arbeit ab – so etwas begeistert