

## KUNDENDIENSTFAHRZEUG IST DIE VISITENKARTE VON FIRMA UND MONTEUR

# Monteur oder Müllmann?

Wenn wir kommen, geht es um Wärme, Wasser und um Hygiene. Die Zeiten des Gas-Wasser-Sch... sind längst vorbei. Zumindest was Anspruch und Inhalt des Berufs eines Anlagenmechanikers angeht. Aber wird man tatsächlich in allen Punkten dieser Ambition gerecht? Ein Blick in den einen oder anderen Servicewagen lässt das leider nicht vermuten.

Was sich hier auf dem Armaturenbrett und auf den Sitzen abspielt, kann Geschichten erzählen. Ein reichhaltiges – aber dafür unsortiertes – Sammelorium von Dichtungen, Unterlegscheiben, Hahnscheiben und weiteren Accessoires mag Branchen-Insidern zeigen, dass hier ein Genie am Steuer sitzt, das das Chaos beherrscht. Aber welchen Eindruck macht so eine Cockpit-Konfusion auf einen Laien als Betrachter?

## SAUSTALL ARMATURENBRETT?

Dabei bleibt es oft nicht nur beim Fachlichen, was sich vorne und für alle gut sichtbar so im Wagen tummelt. Das Papp-



Bei einem Blick in diesen Wagen muss man sich die Frage stellen, wie der Monteur, der diesen fährt, wohl arbeitet



Hat jedes Ding seinen Platz, ist Ordnung und Sauberkeit halten überhaupt keine große Sache

schälchen zeugt vom gehabten Genuss einer Curry-Wurst, die inzwischen tiefschwarze Bananenschale weißt auf die gesunde Lebensweise der Fahrzeugbesatzung hin. Die Dicke der Staubschicht auf dem Armaturenbrett lässt in Notfällen problemlos die Notiz von Telefonnummern mit dem Finger zu. Und die Erdmassen im Fußraum drängen dem Betrachter die Frage auf, ob und wann man sich an der Ernte der Agrarprodukte beteiligen kann. Welche Rückschlüsse muss ein Kunde ziehen, der – sei es aus Neugier oder durch Zufall – in den Genuss eines Einblicks in so einen Servicewagen kommt? Nimmt er dem Fahrer danach noch ab, dass er ein Fachmann für Hygiene ist?

### CHAOS-AUTO = CHAOS-TYP?

Wahrscheinlich nicht. Aber genau dieser Monteur soll im intimsten Wohnbereich eines Kunden – seinem Badezimmer – tätig werden. Oder er tritt als Sicherheitsspezialist für die Gas- oder Ölfeuerung auf. Hat der Kunde zuvor Einblicke in einen Chaoswagen erleben müssen, befürchtet der instinktiv, dass der Mann so arbeitet, wie sein Auto aussieht. Klar – das eine muss mit dem anderen nichts zutun haben. Das dem Kunden klarzumachen kostet aber wieder eine Menge an Überzeugungsarbeit. Genau die wäre nicht nötig gewesen, hätte der Eindruck durchgängig gestimmt.

### KLAR SCHIFF IST EASY

Dabei ist die Sache mit dem durchgängigen Eindruck in Sachen Auto eigentlich ganz einfach. Zwischen den Sitzen oder im Ladebereich kann man sicherlich einen Mülleimer aufstellen. Hier ist die Sammelstelle für alles, was so über den Tag anfällt. Und dieser Eimer wird zu Feierabend immer entleert. Unterlagen und Formulare gehören in ein Regal. Haben sie einen festen Platz, liegen sie nicht im „Schaufenster“ des Autos auf dem Armaturenbrett. Kleinteile, wie Dichtungen, Muttern, Unterlegscheiben und Ventiloberteile haben im Cockpit noch nie etwas zu suchen gehabt. Ist das Armaturenbrett somit frei, dann ist es überhaupt kein Akt, es nach jeder Wagenwäsche mit einem nassen Lappen abzuwischen. Macht man das regelmäßig, dann beansprucht das nur wenige Minuten. Das gilt auch für das Ausfegen des Fußraumes.

Im Ergebnis ist man immer mit einem aufgeräumten, sauberen Wagen unterwegs. Und wenn so eine aufgeräumte Firmenkutsche in der Innenstadt steht, dann sind neugierige Blicke herzlich willkommen. Denn es steht ja auf dem Wagen drauf, aus welchem Stall, die ordentlichen Autos kommen.



**Alles im Griff? Von wegen – der Wagen sieht innen aus wie ein Saustall...**



**... dabei ist der Monteur doch eigentlich in Sachen Hygiene unterwegs – das passt also nicht**



**Daher nichts wie ran ans Aufräumen**



**Wenn der Wagen sauber ist, erreicht man von vorn herein einen guten Eindruck bei Kunden und bei solchen, die es deshalb vielleicht werden**



## FILM ZUM THEMA



**Als Profi für Hygiene und für Sicherheit muss man beim Kunden auch mit einem sauberen und aufgeräumten Auto vorfahren. Dass das eigentlich ganz einfach ist, zeigt der Film „Rollende Mülltonne“ unter:**

[www.sbz-monteur.de](http://www.sbz-monteur.de) → Das Heft → Lehrfilme zum Heft