

IMMER MIT DER RUHE IM KUNDENHAUS

# Schnell ist fix daneben

Zeit ist Geld – sagt ja auch der Chef immer. Und was einen Profi auszeichnet, ist ja unter anderem sein Arbeitstempo. Wenn da nicht die Kleinigkeiten wären, die einen ausbremsen. Sie durch Ignoranz zu eliminieren, kann aber auch ganz schnell nach hinten losgehen.



**Strom weg – Datei futsch. Und das alles nur, weil der Monteur dachte, der Stecker in der Steckdose sei überflüssig**

**E**ines darf ein Kundendienstmonteur nicht haben: den Tunnelblick. Wer nämlich an dieser Krankheit leidet, der sieht nur seine Aufgabe. Nur das, was er machen will, das zählt. Alles andere um ihn herum verblasst. Volle Konzentration auf das Eine. Zugegeben, das klingt erst einmal prima. Im Hause des Kunden kann das aber ganz falsch rüberkommen. Der Kunde sieht nämlich nicht den hochmotivierten Fachmann, sondern eher einen Monteur, der nach dem „Platz-da-jetzt-komm-ich-Prinzip“ zu Werke geht.

## DER KUNDENKRAM STEHT IMMER IM WEG

Die Wartung der Gasterme in Familie Meiers Wohnung steht an. Vor Ort stellt man fest, dass unter der Therme die Waschmaschine steht. Das wäre ja nicht so schlimm, hätte Frau Meier nicht auf der Maschine eine ganze Batterie von Parfüm-Fläschchen drapiert. Was macht man? Na, mal kurz

die vier Enden der Decke angefasst, auf der die Flaschen stehen und hochheben. Das ergibt einen perfekten Sack, der es ermöglicht, das ganze Duftzeug auf einmal in die Badewanne zu befördern. So schnell kann Ablageplatz für Werkzeug geschaffen werden. So schnell kann aber auch Frau Meier die Galle hochkommen. Denn im Gegensatz zum Monteur bedeuten ihr diese Parfümflaschen sehr viel.

### EINFACH MAL DEN STECKER ZIEHEN

Noch krasser kann man in der Stromfrage ins Fettnäpfchen treten. Man braucht Saft für die Bohrmaschine und macht sich auf der Suche nach einer freien Steckdose. Fehlanzeige: Alle erreichbaren sind schon besetzt. Was macht man? Na klar: Platz für den eigenen Stecker. Wenn man nun Pech hat, hat man damit aber unbewusst die Video-Aufnahme des Hausherrn abrupt beendet, einer Kühltruhe den Garaus gemacht oder mal eben einen Computer hart abstürzen lassen. Bei so etwas hat man dann gehörig Ärger am Hacken. Man könnte auch sagen: Die Zeit, die man durch eigenmächtiges Handeln eingespart hat, geht durch den Anschiss wieder drauf. Ganz zu schweigen vom schlechten Eindruck, den man hinterlässt.

Also, immer mit der Ruhe. Auch wenn die Zeit noch so drängt, darf man es sich nicht leisten, im Hause des Kunden ungefragt und eigenmächtig zu schalten und zu walten. Und dann stören die Parfümflaschen auch nicht, sondern man fragt, ob man diese vorsichtig beiseite räumen darf, damit sie nicht beschädigt werden. Und auch in Sachen Stecker gilt: Wo es den Strom gibt, bestimmt der Kunde – auch wenn's dann einen Augenblick länger dauert. ●

## SO WIRD'S GEMACHT



Man braucht Strom, hat es eilig und der Kunde im Augenblick kein Ohr dafür...



... einfach den Stecker zu ziehen, kann dann böse Folgen haben



Also ist es besser auch mal einen Augenblick zu warten...



... bis der Kunde Zeit hat zu zeigen, wo man ganz gefahrlos und ohne Ärger den Strom zapfen kann



## FILM ZUM THEMA



Welche Folgen es haben kann, wenn man sich im Kundenhaus selbstständig macht, zeigt der Film „Vorsicht im Kundenhaus“ unter:

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