

AUFMERKSAM IM KUNDENDIENST

Mehr Trinkgeld in der Tasche

Rücken wir Handwerker an, befindet sich der Kunde meist in einer Ausnahme-situation. Fremde Menschen werden gleich in seine Wohnung kommen, um dort Unvermeidbares zu tun. Die Gedanken sind negativ – und somit ideal, um den Kunden zu begeistern.



Hat der Service-Profi seinen Kunden begeistert, gibt es auch häufig ein wenig Trinkgeld auf die Hand

Ein Kunde, der auf einen Handwerker wartet, den beschäftigen ganz pragmatische Überlegungen. Wird bei der Arbeitsausführung wohl etwas von der Einrichtung in Mitleidenschaft gezogen? Ist nach dem Einsatz des Fachmanns ein Hausputz nötig? Habe ich gleich Chaos in der Wohnung? Und besonders ältere Menschen sehen der Notwendigkeit, einen fremden Menschen in die eigene Wohnung eintreten zu lassen, eher ängstlich entgegen. Steht man dann als Kundendienstler vor der Tür, ist man im Unterbewusstsein des Klienten erst einmal ein rücksichtsloser, Schmutz bringender Monteur, ja vielleicht sogar potenzieller Trickbetrüger.

DIE ÜBERZIEHER

Wer vom Schlimmsten ausgeht, der kann schließlich nicht mehr enttäuscht werden – dafür aber schnell begeistert. Mit jedem Stück seiner Bedenken, das man dem Kunden gleich zu Beginn der Arbeiten in seiner Wohnung nimmt, erlebt der Kunde das Gegenteil dessen, was er befürchtet hat. Den Kunden so auf seine Seite zu bekommen, ist ganz einfach. Quasi noch vor der Tür ist es wichtig zu demonstrieren, dass man das Eigentum des Kunden respektiert. Wer jetzt die Überziehschuhe über seine Latschen stülpt, zeigt wie sehr man bemüht ist, beim Kunden nichts zu beschmutzen. Diese vom Kunden oft unerwartete Geste der Rücksichtnahme bezaubert ganz bestimmt die Dame des Hauses. Wer dann noch – an seinem Einsatzort in der Wohnung angekommen – die Werkzeugtasche auf einer mitgebrachten Unterlage absetzt, kann sich gleich das nächste Dutzend Pluspunkte gutschreiben. Rücksicht ist eben die beste Visitenkarte. Deshalb gilt auch: Einrichtungsgegenstände, die bei der Ausführung der Arbeit im Wege sind, werden erst dann zur Seite geräumt, wenn der Kunde diesbezüglich gefragt wurde und er es ausdrücklich gestattet. Das gilt auch dann, wenn eine

Arbeit ohne die Räumaktion nicht zu machen ist. In dem Fall sieht der Kunde ja die Unvermeidbarkeit und wird zwangsläufig zustimmen.

KEINE HEKTIK

Da ja meistens im Servicefahrzeug noch so einige Arbeitsaufträge warten und nicht selten in diesem Zusammenhang auch Termine einzuhalten sind, ist man geneigt, mit Sachen die im Wege sind, kurzen Prozess zu machen. Doch Vorsicht! Ein schnelles Beiseiteschaffen kann leicht den Eindruck erwecken, es wäre einem egal, ob Sachen beschädigt werden oder nicht. Also gilt auch hier: Langsam vorgehen. Wenn der Kunde Sachen vorsichtshalber selber beiseite legen möchte, muss das auch OK sein, selbst wenn es dann etwas länger dauert. Geht es an die Arbeitsausführung, kann es sein, dass der Kunde dabei stehen bleibt. Genau das kann, muss aber nichts mit Kontrollsucht des Klienten zu tun haben. Oft sind es gerade die älteren und alleine lebenden Menschen, die hier eine Möglichkeit für ein Gespräch sehen und diese nutzen möchten. Keine Bange – es bleibt ganz sicher bei Allerweltsthemen; ein Gespräch ohne Risiko – wenn man darauf eingeht. Ein solcher Smalltalk trägt mit dazu bei ein Vertrauensverhältnis zu begründen.

ABER BITTE BESENREIN

Wenn die Arbeit getan ist, dann gehört es sich auch, den Arbeitsbereich zu säubern. Handfeger und Kehrblech sollte zu diesem Zweck mitgeführt werden. Um einen Wischlap-

pen oder Aufnehmer kann man den Kunden – wenn nötig – bitten. Nicht selten reagieren Kunden auf eine solche Frage mit Feststellungen wie „na lassen Sie das ruhig mal, junger Mann, das mache ich gleich schon selber“. Ist Verpackungsmüll angefallen, ist es selbstverständlich, dass dieser wieder mitgenommen wird. Man strebt folglich an, so spurlos wieder zu verschwinden, dass selbst das CSI Las Vegas Probleme damit hätte, den erfolgten Kundendienstesatz nachzuweisen. Bis dahin hat man alle Befürchtungen des Kunden zerstreuen können. Der Kunde ist mehr als erleichtert, dass alles „so prima geklappt hat“. Zum Abschluss sollte man immer mal schauen, ob man dem Kunden noch etwas Gutes tun kann, das ihn begeistert, dem Fachmann aber wenig Mühe kostet. So hat sich zum Beispiel die alte Dame im Gespräch darüber beklagt, dass heutzutage in der Zeitung immer so viele Werbebeilagen sind. Sie müsse ja schließlich das Zeug dann später zum Altpapiercontainer schleppen, was ihr nicht mehr so leicht falle. Eine tolle Möglichkeit für den Kundendienstler: „Frau Meier, wenn Sie möchten, kann ich Ihre alten Zeitungen mitnehmen, dann müssen Sie nicht extra dafür zum Container laufen.“

Diese Kleinigkeit, die für den Kunden aber eine große Erleichterung bedeutet, bleibt in Erinnerung. Ganz sicher wird Frau Meier all ihren Freundinnen erzählen, was „für eine tolle Firma“ da bei ihr war. Fast sicher ist dabei auch, dass sie sich bei der Verabschiedung erkenntlich zeigt und dem Service-Mann ein paar Euro in die Hand drückt. Hätte man sich allerdings als der „Hau-Ruck-Monteur“ entpuppt, den der Kunde schon vor seinem geistigen Auge gesehen hat, wäre man ganz sicher leer ausgegangen. ●



Rücksichtsvolles und sauberes Arbeiten sind die besten Wege um Kunden zu begeistern