

ORDNUNG AUF DER BAUSTELLE IST ANGESAGT

Chaos-Monteuere sind out

Man geht auf in seiner Aufgabe. Man hat die Arbeit genau im Blick. Die ganze Konzentration gilt nur dem angestrebten Ziel. Und momentan nicht benötigtes Werkzeug oder Material bleibt dort liegen, wo es aufschlägt. Aber was soll der Kunde denken? Etwa, dass inmitten eines Baustellen-Chaos Präzisionsarbeit gemacht wird?

Chaos am Arbeitsplatz im Kundenhaus hilft nicht gerade mit, das Vertrauen des Klienten zu gewinnen



Das Auge isst auch mit, sagt bekanntlich der Volksmund. Und das stimmt. Denn der Kunde, in dessen Auftrag man tätig ist, hat meistens keine Ahnung von unserem Handwerk. Er weiß nicht, ob da etwas gut oder schlecht gemacht wird. Er kann die Leistung nur daran mes-

sen, ob die fertige Installation das zuverlässig bietet, was er sich vorgestellt hat oder nicht. Diese Bewertung ist ihm aber erst möglich, wenn der neue Heizkessel in Betrieb ist oder das neue Badezimmer vom ihm benutzt werden kann. Bis dahin steht er – was das Qualitätsgefühl angeht – emotional im Regen.



Mit einer planvollen Vorgehensweise kann man auf seiner Baustelle Ordnung halten – erst recht nach Feierabend

BAUSTELLEN VERSAUEN BONUS

Während der laufenden Arbeiten kann er sich nur das Treiben der Fachleute ansehen. Und daraus zieht er – oft unbewusst – seine Schlüsse. Ein Arbeitsplatz, der ein buntes Durcheinander von Material und Werkzeug darbietet, vermittelt nicht den Eindruck von Professionalität. Eher drängt sich die Vorstellung eines tapfer kämpfenden Hobby-Bastlers auf. Und daran knüpft sich die Frage, ob aus dem Durcheinander tatsächlich eine fachlich einwandfreie Arbeit entstehen kann. Die so allein optisch erzeugten Zweifel des Kunden führen dazu, dass er das fertige Werk entsprechend skeptisch prüfen wird. Und auch der Toleranzspielraum für Fehler, die ja immer mal passieren können, schrumpft erheblich: „Na, das hab' ich ja kommen sehen, dass Sie vergessen haben, das Bauteil zu bestellen.“ Schließlich hat man es ja offensichtlich mit einem Chaoten zutun. Verschärft wird die Sinnkrise des Kunden noch zusätzlich, wenn man zu Feierabend das Durcheinander im Heizraum oder im werdenden Traumbad einfach so liegen lässt, weil man ja morgen sowieso wieder da ist.

PROFIS ARBEITEN PLANVOLL

Durcheinander am Arbeitsplatz darf erst gar nicht entstehen, schon gar nicht, wenn dieser im Hause des Kunden liegt. Hier ist Ordnung angesagt. Und Ordnung braucht Platz. Bevor man also dem alten Kessel oder dem in die Jahre gekommenen Badezimmer zu Leibe rückt, sollte man seine Arbeit planen. Am einfachsten geht das, indem man das, was zutun ist, in Arbeitsphasen gliedert. Soll zum Beispiel das Bad renoviert werden, ist der erste Schritt immer der Schutz des Kundenei-

gentums. Laufwege im Haus werden ausgelegt, um Teppiche und Fußböden nicht zu beschmutzen oder gar zu beschädigen. Wenn nötig, wird auch ein Staubschutz eingerichtet. Die Schutzmaßnahmen zeigen dem Kunden, dass man sein Eigentum respektiert und schützt. Nach dieser Vorbereitungsphase folgt die Demontagephase. Für diese Arbeiten werden nur die Werkzeuge ins Bad mitgenommen, die man dafür benötigt. Warum sollte man auch den Wagen „ausräumen“ und sich Sachen selbst in den Weg legen, die man erst Übermorgen tatsächlich braucht? Die Demontage endet so mit einem buchstäblich leeren Badezimmer. Dieser Freiraum ermöglicht es, auch zwischendurch mal den Besen tanzen zu lassen. Das macht die weitere Arbeit angenehmer und man hat bei Arbeitsabschluss nicht mehr so viel aufzuräumen. Die Installationsphase kann in mehrere Arbeitsschritte gegliedert sein. Auf diese Weise kann man eine genau passende Material- und Werkzeugauswahl treffen. Wozu sollte man auch die Presszange vor den Füßen liegen haben, wenn man dabei ist, HT-Rohr zu verlegen? Dieses Step-By-Step-Arbeiten hat auch den Vorteil einer besseren Übersicht und minimiert den Zeitaufwand fürs Suchen.

Vor dem Auge des Kunden liegt auf diese Weise eine fast jederzeit übersichtliche und aufgeräumte Baustelle. Schon das vermittelt ihm ein positives Feeling. Zudem kann er beobachten, dass die Arbeiten geordnet und Schritt für Schritt erfolgen – ein klares Indiz dafür, dass hier Fachleute am Werk sind, die ganz genau wissen, was sie tun. Und somit hat der Kunde schon während der Ausführung der Arbeiten das sichere Gefühl, dass ihn die fertige Installation überzeugen wird. •



So nicht! Auch beim Kundeneinsteinsatz gilt: Der Arbeitsplatz wird sauber verlassen

Bild: Willnat