

SCHON AN DER HAUSTÜR DES KUNDEN PUNKTEN

Der erste Eindruck ist entscheidend

Noch bevor man im Hause des Kunden einen einzigen Handschlag getan hat, wurde man von ihm schon abgeleuchtet und klassifiziert. Ob man dabei als Fachmann erkannt wurde, hängt von dem ab, was zwischen dem Anläuten und dem Betreten des Domizils passiert ist. Wurde dem Kunden kein durchweg positives Gefühl vermittelt, betrachtet er alles weitere sehr kritisch.

Der erste Eindruck ist entscheidend – nicht immer muss die Begrüßung an der Haustür aber mit einem Händedruck enden

Sebastian Pressant und sein Kollege Markus Schnell haben es eilig bei den vielen Terminen heute. Deshalb klingeln sie an der Haustüre von Herrn Schuman gleich zweimal und warten nur ein paar Sekunden, dann wiederholen sie das Klingeln. Der Daumen der linken Hand bleibt auf dem Knopf, in der rechten Hand qualmt der Glimmstängel vor sich hin. Nach nochmaligem Sturmkläuten öffnet der Kunde: „Ah, die Handwerker! Jetzt schon? Wir hatten doch 9:00 Uhr vereinbart!“ Markus erwidert frech: „Lie-

ber zu früh als zu spät“, und Sebastian hätte am liebsten ergänzt: „Sind Sie froh, dass wir überhaupt kommen“. Die beiden drängen sich erfolgreich an Herrn Schuman vorbei ins Haus.

GOLDENE (HAUS)TÜR-REGELN

Was Herr Schuman über die beiden Monteure nun denkt, kann man sicher nachvollziehen: Das muss das mobile Rollkommando der Firma sein! Was für eine rücksichtslose Hauerück-Truppe! Oh Gott, die sollen meinen Gasbrenner repa-

rieren?! Selbst wenn Sebastian und Markus auf diesem Gebiet einsame Spitze sind: Sie müssen sich jetzt ordentlich ins Zeug legen, um das zu beweisen und den miserablen Einstieg an der Haustür wieder wett zu machen. Schadensbegrenzung dieser Art ist nicht nötig, wenn man auf dem Weg ins Kundenhaus vier einfache, aber wirkungsvolle Regeln beachtet:

Regel 1: Warten können

Man kann nicht wissen, was der Kunde gerade macht, wenn man die Klingel betätigt. Vielleicht telefoniert er gerade, steht unter der Dusche oder sitzt auf dem stillen Örtchen. Wer jetzt eine Klingel-Orgie startet, wenn ihm nicht sofort geöffnet wird, setzt den Kunden unter Druck. Hier gilt: Zwischen dem ersten und einem wiederholten Anläuten sollten schon einige Minuten Zeit liegen.

Regel 2: Sich vorstellen

Öffnet der Kunde die Tür, muss die Initiative beim Monteur liegen. Eine vollständige Vorstellung besteht aus Begrüßung, eigener Name und ggf. Name des Kollegen, Name des Unternehmens und Grund des Besuches: „Guten Morgen! Mein Name ist Sebastian Pressant, das ist mein Kollege Markus Schnell von der SHK-Haustechnik GmbH. Wir kommen um Ihren Gasbrenner zu reparieren.“ Den Namen des Kunden sollte man nur dann in die Begrüßung einbauen wenn man sicher ist, dass der Kunde tatsächlich persönlich vor einem steht.

Regel 3: Niemals mit leeren Händen

An der Tür stellt sich dann immer die Frage, ob man dem Kunden die Hand geben soll. Ein Händeschütteln wirkt bei der Begrüßung persönlich-verbindlich. Manche Kunden möchten jedoch bei für sie noch unbekanntem Handwerkern zuerst keine solche Nähe. Da eine Einschätzung schwer ist, kann man sich eines Tricks bedienen: Man steht vor der Tür mit dem Werkzeugkoffer in der rechten Hand. Geht vom Kunden jetzt die Ambition aus, die Hand geben zu wollen, ist der Koffer schnell von rechts nach links gewechselt. Und: Wer schon mit Werkzeug an der Haustür steht, signalisiert Einsatzbereitschaft. Stünden Sebastian und Markus hingegen mit leeren Händen da („... na, erst mal sehen, was Sache ist...“), könnte man denken, sie wollten Stunden schinden.

Regel 4: Werden Sie persönlich

Persönlich werden sollte man in der Form, dass man für seine Arbeit auch mit seinem Namen einsteht. Eine Visitenkarte ist für Mitarbeiter im Kundenkontakt sehr hilfreich. Gleich nach der Begrüßung überreicht, ist sie für den Kunden ungemein



Man sollte gleich an der Haustür seine Visitenkarte überreichen, damit der Kunde einen persönlich ansprechen kann

wichtig. Er liest daraus: Das sind also die Monteure. Sie stehen mit ihrem Namen zu ihrer Arbeit. Sie sind verantwortlich für gute Arbeit. Bei einer Unternehmenskarte kann man auch den eigenen Namen handschriftlich notieren. Der Kunde kann sich so auch komplizierte Nachnamen besser merken. Vor allem aber: Er kann beim nächsten Auftrag konkret bestimmte Mitarbeiter anfordern. Und wenn der Boss hört, dass die Kunden immer nach Herrn Pressant fragen, ist das für Sebastian ganz bestimmt kein Nachteil.

Wer schon an der Haustür durch korrektes Verhalten punktet, der profitiert von einer positiven und entspannten Beziehung zum Kunden. Und genau das sollten jedem die ein oder zwei Minuten wert sein, die eine ordentliche Begrüßung länger dauert als der Überfall eines Monteur-Rollkommandos.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.

Telefon (0 62 21) 80 48 82

Telefax (0 62 21) 80 93 41

E-Mail rolf.leicher@t-online.de