

ERFOLGREICH IN DEN TAG STARTEN

Jeden morgen in dieselbe Tretmühle?

Wie in dem bekannten Film „Und täglich grüßt das Murmeltier“ geht es manchem. Man erwacht scheinbar im selben Zeitraum wie am Tag zuvor, wieder ein aufreibender Arbeitstag mit schwierigen Kunden, nervigen Kollegen und jeder Menge Stress. Wenn das, was jetzt folgt, zwangsläufig schon festgelegt ist – wie soll denn ein Tag noch positiv verlaufen?



Vor der Tür des Kunden – aber innerlich immer noch ganz privat zuhause – so kann ein Tag nur mies laufen



Mit der richtigen Einstellung und dem passenden Outfit räumt man viele Probleme schon anfangs zur Seite

Quasi als eine Konsequenz aus dem erlebten Tagesablauf zuvor verkündet der klingelnde Wecker schon alles andere als Begeisterung. Übermüdet zögert man das Aufstehen bis zuletzt hinaus, lässt das Frühstück gleich ausfallen und erscheint in Hektik – und dann möglicherweise auch noch zu spät – am Arbeitsplatz. Wer da nur böse Blicke vom Boss erntet, ist echt gut weggekommen. In noch vom Vortag verschwitzter Kleidung und mit verdreckten Schuhen von der Baustelle schlägt man nun müde und lustlos beim Kunden auf. Kein Wunder, wenn der Kunde einen dann „nicht riechen“ kann.

POSITIVES BEGINNT IM KOPF

Wie im erwähnten Film aus dem Jahr 1993 (in dem Bill Murray als Phil Connors einen egozentrischen, zynischen TV-Wetteransager spielt, dem es davor graut, seiner alljährlichen Verpflichtung nachzugehen, von einem Wetter-Ritual in der Kleinstadt Punxsutawney zu berichten), entkommt man dem inneren Gefängnis nur, wenn man sich über seine Einstellungen und Gedanken bewusst wird, die Gefühle und das Handeln steuern. Schauen wir uns einmal die Alternative an, die wir jeden Tag haben: Gerade hat der Wecker geklingelt, man liegt noch im Bett. Die ewige Tretmühle scheint sich nun schon wieder in Gang zu setzen. Aber dieses Mal lässt man es nicht zu: Denn man stellt sich den Arbeitstag vor – aber jetzt einmal so, wie er gut und erfolgreich verläuft! Warum auch nicht? Träumen ist ja gerade früh am Morgen erlaubt. Man malt sich dazu Bilder im Kopf aus, wie man alles gut schafft und wie viel Unterstützung man vom Meister, den Kollegen und auch von den Kunden erhalten kann. Ein Tag voller wichtiger Erfahrungen liegt vor einem. Und so einen Tag muss man doch einfach nutzen! Also, jetzt raus aus den Federn!

ECHT CLEAN KOMMT GUT

Es heißt ja, das persönliche Erscheinungsbild sei der Spiegel des eigenen Inneren. Und das nicht nur für einen selbst, sondern auch für die Kunden, denen man an einem Tag begegnet. Wie außen – so innen. Alles hat seine Wirkung. Wenn man gut wirken will, dann muss man auch morgens ausreichend Zeit für die Körperpflege haben. In die Luft gespuckt und durchgesprungen reicht da ganz sicher nicht. Ein gepflegtes Äußeres gibt Sicherheit und sorgt beim Kunden und im Betrieb für gutes Klima. Zahnputzkaugummi für unterwegs sorgt für eine Auffrischung tagsüber. Bei hohen Temperaturen sind auch ein sauberes T-Shirt zum Wechseln, Einmal-Waschlappen zum sich zwischendurch frisch machen und ein Deo gute Begleiter für den, der im wechselnden Kundenkontakt steht. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass ein Handwer-

DAS BUCH ZUM THEMA

„Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten – Der erste ‚Knigge‘ für Auszubildende im Handwerk“, Umberta Andrea Simonis, Holzmann Buchverlag, 1. Auflage 2008, 88 Seiten, kartoniert, ISBN 978-3-7783-0690-1, 17,80 Euro.



ker in sauberer, funktionaler Berufskleidung beim Kunden als wesentlich kompetenter und professioneller eingeschätzt wird als in schmutziger Kleidung. Bei einem Monteur, der in das persönliche Umfeld des Kunden kommt, sind saubere Schuhe (oder auch Überschuhe) ein deutliches Zeichen für Respekt und Wertschätzung des Kundeneigentums. Saubere Ersatzschuhe im Auto sind da sehr praktisch, gerade wenn Aufträge im Rohbau und im bewohnten Kundenumfeld auf einen Tag fallen.

Wenn man einen ausreichenden Zeitpuffer beim Aufstehen eingeplant hat, ist morgens auch noch genug Zeit für ein leckeres Frühstück und einen entspannten Weg zum Betrieb. Ganz ohne Stress hat man dann noch Muße für ein lockeres persönliches Gespräch mit den Kollegen. Und auch dieser Austausch an Erfahrung kann ja sicher helfen, den Tag astrein ablaufen zu lassen.



AUTOR



Unsere Autorin, Diplom-Kommunikationsdesignerin Umberta Andrea Simonis, zeigt mit Beratung und Seminaren Handwerksunternehmen, wie sie mit optimiertem Service und engagierten Mitarbeitern begeisterte Kunden gewinnen können.

Internet:

www.simonis-serviceagentur.com