

AUF ZUSATZWÜNSCHE RICHTIG REAGIEREN



... ach,  
könnten Sie  
nicht noch ...?

Bei der Montage erlebt man es immer wieder, dass der Kunde Wünsche äußert, die über den eigentlichen Auftrag hinausgehen. In dem Bestreben, möglichst viel Gegenleistung fürs Geld zu erhalten, werden von dem Monteur Forderungen erbeten, die ursprünglich nicht vorgesehen waren.

**W**ieder einmal ein Tag randvoll mit Terminen – Kundendienst ist eben kein Lotterleben. Auftrag Nummer drei ist die Beseitigung eines Rohrbruchs im Hause von Frau Müller. Die nötigen Ersatzteile sind im Wagen, man muss nicht extra noch durch die Gegend fahren um Material zu holen. Die Arbeit geht zügig voran. Alles sieht gut aus. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem man beginnt das Werkzeug zusammenzupacken. Da steht Frau Müller plötzlich im Keller: „Ach, wissen Sie, der Abflusskrümmer an meiner Küchenspüle tropft. Könnten Sie da nicht mal ...?“

### GANZ WEICH VERNEINEN

Aus Sicht der Frau Müller steht jetzt eine nachvollziehbare Frage im Raum. Schließlich ist man als Monteur vor Ort. Was liegt da näher als gleich alles mit erledigen zu lassen? Dass durch ein „Ja“ des Fachmanns sein ganzer Terminplan ins Wanken geraten kann, weiß sie nicht. Daher würde man mit einem klaren „Nein“ auch nur Unverständnis bei ihr ernten. Mehr noch: Man würde sie buchstäblich vor den Kopf stoßen („Was ist das denn für ein sturer und unfreundlicher Kerl?“). In dieser Situation sollte der Profi das böse Wort mit „N“ also nicht sofort verwenden. Vielmehr sollte er sich Frau Müllers Problem in der Küche mal ansehen. Für einen Blick ist immer Zeit. Und der signalisiert Hilfsbereitschaft und guten Willen. Beim Problem angekommen, muss man die Situation analysieren: Wie lange würde die Reparatur dauern? Habe ich die Zeit? Benötige ich Ersatzteile? Habe ich die im Wagen? Schon die Antworten auf diese Fragen ermöglichen ein weiches Neinsagen: „Frau Müller, das dauert etwas länger und ein weiterer Kunde wartet schon. Bei dem möchte ich genauso pünktlich sein, wie heute bei Ihnen.“ Oder nach einem Blick in den Wagen: „Schade, aber ich habe nicht das richtige Ersatzteil dabei. Da müssen wir einen neuen Termin machen.“ Solche Aussagen vermitteln, dass man dem Kunden so gerne geholfen hätte, doch leider, leider...

### RÜCKSPRACHE IST BESSER

Ist soviel Luft im Zeitplan, dass man Frau Müllers Spülen-geruchverschluss zuleibe rücken kann und hat auch die nötigen Materialien zur Hand, sollte man ihren Wunsch erfüllen. Allerdings darf man nicht versäumen, die Zusatzarbeit auf dem Auftragsbogen zu vermerken – dies auch, wenn man gar kein Material verbaut hat. Macht man das nicht, wundert sich der Boss, warum man für die Reparatur des Rohrbruchs so lange gebraucht hat. Rücksprache mit dem Meister muss man auf alle Fälle halten, wenn der Zusatzkundenwunsch auf Arbeiten abzielt, die nichts mit unserem Job zutun haben: „Wissen Sie, jetzt habe ich schon die neue Lampe für den Keller

gekauft, aber montieren kann ich die nicht. Könnten Sie vielleicht...?“ Denn wer sich an Branchenfremdes heranwagt, ist nicht mehr über sein Unternehmen versichert. Wenn dann etwas schief geht, muss der Monteur den Schaden aus der eigenen Tasche bezahlen. Natürlich sollte die Rücksprache vor dem Kunden nicht damit begründet werden, dass man erst anfragen muss, ob man es machen darf (stellt die eigene Kompetenz in Frage!). Ein „ich muss mal kurz nachfragen, ob man für mich heute noch einen Termin vereinbart hat“, klingt da schon besser.

Wenn dann die Botschaft aus dem Büro „halt die Finger weg davon“ lautet, kann man dem Kunden sagen, dass man gleich noch eine andere Arbeit erledigen muss und die gewünschte Zusatzarbeit heute nicht ausführen kann. Daran kann man die Frage knüpfen, ob man jemanden schicken soll, der sich um das Problem kümmert. So fühlt sich der Kunde auch in dieser Situation ernst genommen und gut betreut.



### 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](mailto:rolf.leicher@t-online.de)**