



Wer flucht, lässt zwar Dampf ab, stellt aber auch seine Fachkompetenz in Frage

NICHT FLUCHEN IM KUNDENHAUS

Selbstbeherrschung muss sein

Wer im Handwerk arbeitet, der ist es gewohnt, Unmut auch mal durch derbe Formulierungen lauthals kundzutun. Frustabbau durch Fluchen und Schimpfen ist angesagt. Das aber ist auf dem Neubau grenzwertig und geht im Hause des Kunden schon mal gar nicht.

Die Reparatur einer Gasleitung im Keller des Privathauses eines guten Kunden steht an. Monteur und Azubi haben das notwendige Material und das Werkzeug in den Keller geschafft. Nun kann es losgehen. Nach freundlicher Information der Bewohner wird das Gas abgesperrt und der undichten Stelle zu Leibe gerückt. Allerdings ist das leichter gesagt als getan. Denn die Stahlrohre liegen hier „Backe an Backe“, ganz im Stil der 50er Jahre des vergangenen Jahrhunderts dicht an der Kellerdecke.

KOMPETENZ DURCH RUMSCHNAUZEN?

Und natürlich ist es die dritte Leitung von links, an die man heran muss; fast die goldene Mitte es Rohrpaketes. Die Fummelei geht los. Und das nervt. Besonders, wenn etwas nun partout nicht klappen will. Man kriegt diesen verdammten Fitting nicht zu fassen, ist mit der Zange abgerutscht und hat sich die Hand geklemmt. Da kann es schon mal sein, dass das Werkzeug impulsiv in die Ecke fliegt und es laut wird: „Verdammte Schei...! Welcher Idiot hat damals die Rohre so bescheuert verlegt? Den sollte man doch in den Ar... treten! Ich brech' ins Essen!“ Auch wenn der Wutausbruch irgendwie verständlich ist, stellt sich jedoch die Frage, was sich der Kunde denkt, der das mitbekommt. Dass sein Profi für Gas-Sicherheit im Keller gerade austickt, ist keine Maßnahme zur Steigerung des Vertrauens. Eher entsteht beim Kunden der Eindruck, dass der Monteur mit seiner Aufgabe überfordert ist. Denn laut werden immer nur die, die nichts auf die Kette kriegen. Hier und da kommt es auch vor, dass der Monteur seinen Lehrling anzählt. Bei vergessenem Material oder falsch geholtem Werkzeug wird es dann auch laut. Wer seinen Lehrling anschreit, der erreicht aber nicht wirklich, dass dieser schneller lernt. Auch in einem solchen Fall wird sich der Kunde fragen, welche Qualität die Ausbildung in diesem Unternehmen haben kann. Denn so ein Verhalten lässt den Gesellen nun nicht als qualifizierten Ausbilder „glänzen“.

HANDWERK HAT UMGANGSFORMEN

Klar ist: Auch wenn das Fluchen und der lautstarke Anschiss dem Aggressionsabbau dienen, schaden sie dem Image unseres Handwerks erheblich. Vor dem Auge des Kunden wird das Vorurteil vom ungehobelten Klempner gefüttert. Um das zu vermeiden gilt grundsätzlich: Im Hause des Klienten wird nicht geflucht und es wird auch nicht laut. Wenn es irgendwo hakt, sollte man lieber einen Moment durchatmen, sich sammeln und dann einen neuen Anlauf starten. Ruhiges und überlegtes Handeln vermittelt einen professionellen Eindruck. Und wenn der Azubi einen Fehler macht, bekommt er sachlich erläutert, was er anders machen muss.



Bild: ZVSHK

Ruhiges und sicheres Auftreten und ein guter Umgang mit seinem Kollegen zeugen von Professionalität

Damit wird der Monteur seiner Rolle als Ausbilder gerecht – vor allem aus der Perspektive des Hausbesitzers. Sollte es sich mal um eine Verfehlung des Lehrlings handeln, die eine deutlichere Klarstellung unvermeidbar macht, ist dafür auch nach erledigtem Auftrag im Auto oder kurz vor Feierabend in der Werkstatt Zeit. Schließlich wäre es auch kein guter Stil, jemanden vor den Augen eines Dritten runterzuputzen.

Anzeige

H&S-KOMBI-SCHLÜSSEL
mit 6 Werkzeugfunktionen

- Entlüftet Heizkörper
- löst Luftsprudler,
- öffnet Kronenkorken
- bewahrt Einkaufs-Chips (opt.)

Für
M28x1
M24x1
M22x1
ØM22x1

Ideal auch als
Werbegeschenk

Einkaufs-
wagenchip

WI-TEC®
Design, Form & Funktion

Nähere Infos und Angebote
im Internet oder telefonisch.

WI-TEC Heinz Wimmer
Schöngänsinger Str. 114
D-82256 Fürstenfeldbruck
Tel.: 08141/129 32
info@wi-tec.com
www.wi-tec.com