

KEINE CHANCE FÜR SCHLAUMEIER

# Der Kunde ist (Meinungs)König

Im Kontakt mit dem Kunden gilt es natürlich auch das eigene Fachwissen einzusetzen. Wie aber reagiert man, wenn die Meinung des Kunden und vielleicht auch sein Sachverstand erheblich vom eigenen abweichen?

Anders als beim Schach gilt es beim Umgang mit König Kunde darauf zu achten, ihn nicht matt zu setzen



**E**ine gewohnte Situation beim Kunden ergibt sich, wenn dieser voller Stolz sein Fachwissen an den Monteur bringt. In Gegenwart der Hausherrin, also seiner Frau, erklärt er nochmals, warum er sich für die Solaranlage auf dem Dach entschieden hat. Vollmundig erklärt er, dass diese Solaranlage zukünftig die Hälfte des Energieverbrauchs abdecken wird. Und nur deshalb darf der Monteur diese drei irre teuren Kollektoren auf das Dach wuchten und anschließen. Ja, er, der Hausherr, ist ein Sparfuchs, ein Teufelskerl.

### **BÖSES ERWACHEN VERSÜSSEN**

Wie geht man als Anlagenmechaniker damit um? Es ist doch wohl klar, dass der Kunde in seinem Haus die Meinungshoheit besitzt. Oder? Und gegenüber seiner Frau sollte der Hausherr nicht das Gesicht verlieren müssen, nur weil ein 18-jähriger Bengel klugscheißerisch sein Fachwissen zum Besten gibt. Aber klar ist auch, dass König Kunde hier etwas falsch verstanden hat. Nicht die Hälfte des Energieverbrauchs wird hier zukünftig eingefahren. Es ist wohl eher die Hälfte der Energie, die zur Erwärmung des warmen Wassers notwendig ist. Diese macht vielleicht insgesamt 10 % des gesamten Verbrauchs aus. Von 50 % auf 5 % heruntergerechnet zu werden würde ihm, dem Fuchs, also den Atem nehmen. Und die Ehefrau hätte ihrem Gatten im Anschluss wohl auch noch etwas den Kopf gewaschen. Es gilt also den Aufprall des Kunden auf dem Teppich der Realität abzubremsen. Denn so ganz ignorieren kann man das Gehörte ja auch nicht.

### **LOB AN DEN KUNDEN**

Zuerst einmal ist dem Kunden das Lob für diese Maßnahme auszusprechen. Das schafft Vertrauen. Und er wird für die leider notwendige Watschen, die noch folgt, etwas geschmeidiger. Ja, die CO<sub>2</sub>-Emissionen zur Herstellung und Montage der Solaranlagen würden schon nach zwei Betriebsjahren eingefahren sein. Die Enkelkinder werden es ihm danken. Dieses Argument verstärkt nochmals den Höhenflug des Kunden. Und die Warmwasserbereitung sei ja nun mal ganzjährig recht konstant gefordert. Da bietet es sich ja wirklich an, wenn jemand finanziell dazu in der Lage ist, diese Aufgabe der Sonne zu überlassen. In einem Nebensatz hat der Kunde, wenn er es denn hören wollte, gesagt bekommen, dass die Warmwasserbereitung zur Hälfte von der Sonne übernommen wird. Eingerahmt von dem Lob auf die finanzielle Potenz des Investors kann dieser sich jedoch weiterhin geschmeichelt fühlen.

### **SEIN GESICHT WAHREN**

So, oder so ähnlich, kann es laufen, wenn technisch versierte Kunden mit ihrem gesunden Halbwissen über das berühmte



**Die Meinungshoheit hat in der Regel der Kunde,  
die Sachkunde meistens der Monteur**

Ziel hinaus schießen. Sich in die Hirngespinnste hineinziehen zu lassen, ist dann nicht unbedingt der beste Weg. Denn früher oder später brechen solche Luftschlösser ohnehin zusammen. Daher ist die eigene Kompetenz und das Wissen schon ein wichtiges Pfund, mit dem man angemessen wuchern darf. Aber als Disziplinarmaßnahme, um den Kunden wieder in seine Laien-Ecke zu stellen, sollte das eigene Wissen nicht missbraucht werden. Er sollte sein Gesicht wahren und einen geordneten Rückzug antreten können. Einem cleveren Monteur gelingt dies, wenn er sich seiner Macht bewusst ist. Man stelle sich das beschriebene Beispiel nur mal vor für den Fall, dass der überschlaue Monteur alle Register zieht und dem Kunden seine Einfalt deutlich vor Augen führt. Das endet in aller Regel schrecklich – und zwar für sämtliche Beteiligte. ■