

DER KUNDE AUF DER COUCH



Im Kundendienst geht es neben technischem Verständnis auch um Psychologie

Psychologie im Arbeitsalltag

So ein Arbeitstag im Kundendienst ist zwar interessant, kann aber unter Umständen sehr anstrengend sein. Neben den technischen Problemen, die es zu lösen gilt, birgt auch der direkte Kundenkontakt mitunter gehöriges Stresspotenzial.

An diesem Montag lief es anfangs recht gut für Hermann, den Altgesellen und erfahrenen Kundendienstmonteur sowie für Jörg als Auszubildenden. Vormittags ein wenig Kleinkram mit eindeutigen Fehlerdiagnosen wie ein durchgeammelter Siphon, verschlissene Oberteile und das Nachfüllen und Entlüften einer Heizungsanlage. Alles konnte fein säuberlich abgehakt werden. Aber nach der Mittagspause ging es dann doch zur Sache. Schon die geschriebenen Aufträge selbst waren ein wenig mysteriös. Wechselwarme Badezimmer und knackende Rohrleitungen. Das Badezimmer befand sich dabei in der etwas besseren Gegend der Stadt. Die Hausherrin verweigerte erstmal den Eintritt in ihre Villa. Mit einem Hinweis auf die sauberen Überziehschuhe, die beide Monteure bereits trugen, ließ Madame dann doch eintreten. Es wäre aber völlig überflüssig, betonte sie, hier mit zwei teuer bezahlten Handwerkern anzurücken, nur um ihr damit das sauer verdiente Geld aus der Tasche zu ziehen. Im Bad befand sich ein offensichtlich neu installierter Handtuchwärmekörper. Anfangs habe alles funktioniert, sagte Madame, und jetzt sei urplötzlich keine Funktion mehr festzustellen. Sie würde auch nicht verstehen, was die Scharlatane ihr da wieder für einen offensichtlich defekten Heizkörper montiert hätten. Der Körper war tatsächlich kalt. Erst als Jörg den Bademantel von dem damit abgedeckten Thermostatventil abhob, schien sich der Körper zu regenerieren.

BELEHRUNG DURCH DEN KUNDEN

Hermann versuchte der Dame zu erklären, dass das Abdecken des Thermostatkopfes einen Wärmestau verursacht, der dem Fühler vorgaukelt, dass die gewünschte Raumtemperatur bereits erreicht sei. „Sie sollten darauf achten, dass der Thermostatkopf nicht verdeckt wird.“ Madame entgegnete keck, dass sie selbst wisse, was zu tun sei. Und sie müsse sich nicht von solchen Schnöseln die Welt erklären lassen. Anschließend gab sie noch bekannt, dass sie den Montagezettel keinesfalls unterschreiben würde. Lebenstipps dieser Art und dann auch noch von zwei Blaumännern überbracht, würde sie ohnehin nicht bezahlen. Und die beiden sollten sich unterstehen, noch mehr ihrer kostbaren Zeit zu vergeuden.

FRECHHEIT SIEGT

Die beiden Monteure schlichen sich davon. Sie konnten die offensichtlich leicht übergeschnappte Lady ja nicht zu einer Unterschrift zwingen. Sollte doch der Chef eine Entscheidung



Verständlicherweise erwartet der Kunde einen gut gelaunten Monteur

fallen. Wahrscheinlich hätte er der Dame des Hauses ohnehin keine Rechnung gestellt. Aber Hermann und Jörg waren verärgert und stinkig. Trotz korrektem Auftreten und einem tadellosen Benehmen war hier ein Kunde zu weit gegangen und hatte an der Berufsehre der beiden gekratzt. Der nächste Kunde wartete aber schon. Obwohl beiden nicht ganz wohl war, fuhren sie zum nächsten Termin. Und wieder hieß es Puschen drüber und freundliches Gesicht machen.

NEUER KUNDE, NEUES GLÜCK

An dem nächsten Kunden konnten sie die miesen Erfahrungen ja nicht auslassen. Für den nächsten Kunden sind sie wieder die Profis, die fast wie die Heinzelmännchen alle Defekte beseitigen und dann wieder verschwinden. Und auch wenn der nächste Kunde sie nicht direkt bezahlte, wünschte dieser sich sicherlich eine spannungsfreie Atmosphäre beim ersten Zusammentreffen mit ihnen. Denn schließlich gewährt ein Kunde Einlass in seine privaten Räume. Das ruft bei vielen Menschen ein unangenehmes Gefühl hervor. Nicht immer leicht, unser Job, betonte Hermann augenzwinkernd, aber nach dem Auftrag ist vor dem Auftrag. Nebenbei fällt das Trinkgeld deutlich besser aus, wenn eine freundliche Stimmung herrscht. Einem griesgrämigen Monteur steckt man nur ungern etwas zu. ■