

BEGRÜSSUNG EINES KUNDEN

Der erste Eindruck
ist wichtig

Für den ersten Eindruck gibts nur eine Chance



Bild: Mirela Schenk / photos.com

Die Begrüßung in der Wohnung eines Privatkunden ist für den Monteur viel schwieriger als die Begrüßung eines Firmenkunden im Betrieb. Im Unternehmen ist es üblich, dass immer wieder mal Kundendienstler zur Montage oder Reparatur kommen. Im Privathaushalt ist das ganz anders, die Erwartungen an das Auftreten der Mitarbeiter sind höher, die Wohnung des Kunden ist etwas anderes als die Räume in der Firma.

Ob sich der Monteur persönlich an der Haustüre vorstellt, oder sich bei der Rufanlage am Eingang meldet, es sind immer die drei Bausteine einer professionellen Begrüßung. Die Reihenfolge ist egal.

1	2	3
Tagesgruß	Firma	Name
Firma	Name	Tagesgruß
Name	Firma	Tagesgruß

KONTAKTAUFNAHME

Bei der Begrüßung vergewissert man sich, ob der Lieferwagen richtig parkt und nicht dem Kunden im Weg ist. Zur Begrüßung gehört eine korrekte Vorstellung. Ist der Kunde bekannt wird er mit seinem Namen angesprochen. Natürlich nur bis ca. 10.00 Uhr mit guten Morgen, anschließend mit „Guten Tag“: „Firma ABC, mein Name ist..., guten Tag, Herr XY“. Natürlich kommt auch ein „Hallo“ oder in Bayern das „Grüß Gott“ gut an. Aber: „Einen wunderschönen guten Morgen“ geht nur bei Stammkunden. Kunden mögen nicht immer den Schmusekurs. Kommen die Monteure im Team, nimmt immer der Teamleiter die Begrüßung vor und signalisiert somit, dass er der Ansprechpartner des Kunden ist. Man kann auch seinen Kollegen gleich mit vorstellen. „Hier sind meine Kollegen... Wir kommen wegen...“. Der Kunde möchte auch wissen, mit wem er es zu tun hat, deshalb hat der Monteur in vielen Betrieben ein Namensschild an seiner Berufskleidung oder eine Visitenkarte oder auf dem Lieferschein ist sein Name deutlich notiert.

Sprechen Sie den Kunden immer mit seinem Namen an. Hat er einen Titel, etwa Doktor, so darf der nicht ver-

gessen werden. Wenn man nicht weiß, ob der Kunde derjenige ist, dessen Namen auf den Lieferpapieren steht, fragt man nach. Hat der Kunde einen schwer aussprechbaren Namen, wird er kaum erwarten, dass Sie seinen Namen verwenden. Mitarbeiter im Service fragen sich immer wieder, ob sie beim Begrüßen der Kunden die Hand anbieten sollen. Ein Händeschütteln wirkt bei der Begrüßung persönlich-verbindlich. Manche Kunden möchten jedoch bei noch unbekanntem Handwerker zuerst keine solche Nähe. Je nach Situation und Kundentyp kann man spontan entscheiden. Als männlicher Handwerker wird man bei einer Kundin warten, bis diese die Hand zum Gruß entgegenstreckt. Bei einem männlichen Kunden kann man die Initiative ergreifen. Man drückt die Hand des Kunden normal kräftig, nicht zu kurz und nicht zu lang (ideal 3 bis 5 Sekunden). Übrigens: Auch bei der Verabschiedung ist ein Händedruck, verbunden mit einem positiven Schlusssatz, angebracht: „Vielen Dank für Ihren Auftrag! Es hat Spaß gemacht, hier bei Ihnen zu arbeiten!“



Bild: Jupiterimages/photos.com

Überflüssiger Kommentar gegenüber dem Kunden angesichts dieser Installation: „Wer hat denn den Sch... verzapft?“

PRIVATSPHÄRE

Innerhalb der Wohnung klopft man immer an, bevor man einen anderen Raum betritt, in dem sich der Kunde befinden könnte (z. B. bei einer Rückfrage). So vermeidet man peinliche Zwischenfälle, wenn z. B. eine Kundin gerade in einem anderen Zimmer ein Telefonat führt. Anklopfen signalisiert dem Kunden, dass der Handwerker seine Platzhohheit und seine Intimsphäre respektiert. Im Zweifelsfall eher einmal zu viel als zu wenig klopfen, sich zuerst verbal bemerkbar machen. „Sind Sie hier, Frau Meier?“ Oder: „Darf ich hereinkommen?“

Der Kunde muss spüren, dass man seine Privatsphäre respektiert. Der Kunde fasst dadurch schneller Vertrauen. Er fühlt sich wohl und man kann entspannt arbeiten.

**Peinlich!
Hätte er doch nur
angeklopft ...**



Bild: Dmitry Tereshenko/photos.com

SO NICHT

- Zu lange anhaltend und aggressiv klingeln.
- Dem Kunden die Hand entgegenstrecken.
- Den Tagesgruß weglassen.
- Den Kundennamen vernachlässigen.
- Zu Anfang schon mit schweren Teilen auf der Schulter in der Tür stehen.
- Sich und die Kollegen nicht namentlich vorstellen.

SONDERN SO

- Moderat klingeln, lassen Sie dem Kunden Zeit zu öffnen.
- Händeschütteln je nach Situation einsetzen.
- Firmennamen und eigenen Namen nennen.
- Die Räume erst betreten, wenn der Kunde dazu auffordert.
- Vor der Türe Überschuhe anziehen, wenn die eigenen Schuhe schmutzig sind.

Übrigens: Zu spät kommen ist nicht gut, zu früh kommen aber auch nicht. Reagiert der Kunde erstaunt, dann gibt man ihm einfach Recht. Oder man wartet im Auto bis zum Termin, was ja selten vorkommen wird.

KEINE KOMMENTARE

Eine häufige Unsitte besteht darin, dass die Monteure schon bei der Begrüßung über die schwierigen Umstände klagen: das enge Treppenhaus, die kleinen Räume, veraltete Technik usw. Man kann es einem Kunden nicht zum Vorwurf machen, dass er in der dritten Etage wohnt. Ebenso kommt es schlecht an, wenn der Monteur erklärt, dass es nicht leicht sein wird. Gerade im ersten Kontakt wirkt das negativ. Es ist doch peinlich für den Kunden, wenn er erfährt, wie anstrengend die Ar-

beit sein wird. Schließlich wird die Montage berechnet oder ist im Preis enthalten, jedenfalls wird nicht gratis montiert. Schwierigkeiten vor Ort sollten nicht gleich mit dem Kunden besprochen werden, sondern per Handy mit dem Chef, der dann entscheidet, wie es weitergehen wird.

Oft stehen Kunden auch bei der Montage dabei und schauen den Mitarbeitern über die Schulter. Das darf Sie nicht stören und seine Fragen zu Ihrer Arbeit kommentieren Sie auf jeden Fall positiv. In besonderen Fällen kann der Kunde Ihren Chef selbst anrufen, das bieten Sie aber nur an, wenn es mal wirklich nicht mehr weitergeht. Kunden stellen auch Fangfragen: „Ist das ein umweltgerechtes Material? Habe ich mich da richtig entschieden? Bin ich gut beraten worden? Entspricht die Anlage den gesetzlichen Vorschriften?“ Bedenken Sie, dass Ihre Antworten spätere Konsequenzen haben könnten und äußern Sie sich nur verbindlich, wenn Sie die Antwort auch vertreten können. Denn gesagt ist gesagt und kann später nur schwer zurückgenommen werden.

Nehmen Sie die Frage des Kunden ernst und stellen Sie die Antwort zurück. Sie können auch auf die Lieferpapiere oder den Montagebericht notieren, welche Fragen nach der Montage noch zu klären sind.



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

Mail rolf.leicher@t-online.de