

## TERMINPROBLEME

# Unter Zeitdruck richtig reagieren

Warten auf einen Montagetermin ist für Kunden immer unangenehm. Besonders dann, wenn ein gewerblicher Kunde selbst einen Termin von seinem Kunden hat, also geschäftlich unter Druck steht.



Bild: iStockphoto

**V**erzögerungen verursachen oft auch Kosten, das wird häufig vergessen. Der Monteur steht bei Terminproblemen meist nicht in der Verantwortung, ist aber Teil seiner Firma und muss daher reagieren, wenn Kunden sich über das Warten kritisch äußern. Besonders ärgerlich ist es für Kunden, wenn ein Termin sehr kurzfristig verschoben werden muss. Oder er erhält keine Mitteilung über die Verzögerung. Der Monteur bekommt das meistens schon bei der Begrüßung deutlich zu spüren.

## TYPISCH KUNDE

Eine Verzögerung ist aus Sicht des Kunden ein Reklamationsgrund, auch wenn der Handwerker das anders sieht. Wer erstmal reklamiert, sucht dann nach weiteren Anlässen für Unzufriedenheit: Der Preis ist zu hoch, die Montage dauert zu lange, Schmutz wurde nicht ganz beseitigt. Der Monteur sollte daher auf dem Montagebericht einen Vermerk über die Unzufriedenheit machen, damit der Chef später noch Stellung nehmen kann. Es hat sich bewährt, den Kunden über die No-

tiz zu informieren, damit er sich ernst genommen fühlt. Mitarbeiter sollten Terminverzug als Reklamationsgrund wahrnehmen und nicht beschönigen. Die innere Einstellung „Es gibt Schlimmeres“ ist jedenfalls nicht kundenorientiert und macht es nicht besser. Es ist immer eine Frage der Perspektive: Für den Mitarbeiter ist eine Verzögerung vielleicht ein Normalfall, für den Kunden ein Ärgernis. Wer sich in die Lage des Kunden versetzen kann, wird besser reagieren.

### VERZÖGERUNG ANKÜNDIGEN

Der Monteur könnte von unterwegs anrufen und dem Kunden die Verzögerung mitteilen. Besser ist es aber, wenn er sein Büro anruft und die den Kunden dann über die Verschiebung informieren. Kunden erwarten jedenfalls, dass eine Verzögerung schnellstmöglich mitgeteilt wird. Ein Zwischenbescheid sollte gemacht werden, wenn ein exakt vereinbarter Termin sich um mehr als 20 bis 30 Minuten verschiebt, bei Circa-Terminen bei mehr als 60 Minuten.

### ARBEITEN NICHT ABGESCHLOSSEN

Wenn wegen plötzlicher Probleme die Arbeiten beim aktuellen Kunden nicht zum geplanten Termin abgeschlossen werden, entsteht beim nachfolgenden Kunden ein Terminverzug. Das darf nicht ohne Rücksprache mit dem Büro erfolgen. Im Büro wird entschieden, ob der folgende Termin bei einem anderen Kunden verschoben wird oder die Arbeiten unterbrochen werden und ein zweiter Termin mit dem augenblicklichen Kunden gemacht wird. Es macht wenig Sinn, wenn der Monteur nun das Arbeitstempo beschleunigt, um die Planzeit zu halten. Tempoerhöhung ist meist ein Risikofaktor, denn schneller arbeiten bedeutet oft auch Fehler zu riskieren. Nachbesserungen von Montagefehlern sind jedoch zeitaufwendig und verursachen Kosten.

### NEUER TERMIN

Es ist unverzeihlich, wenn auch der zweite Termin platzt. Da kann man absolut kein Verständnis vom Kunden erwarten, und auch eine Entschuldigung wird wohl kaum ausreichen. Man darf nicht vergessen, dass enttäuschte Kunden negative Mundpropaganda machen. Im Schnitt sagt ein Unzufriedener es 14 anderen Personen. Welcher Betrieb kann sich das leisten? Wer sorgfältig mit der Terminvergabe umgeht, hat weit größere Chancen auf rentable Umsätze.

### Checkliste zur Termineinhaltung

	ja	nein
1. Ich nehme vereinbarte Termine sehr ernst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich informiere Kunden sofort über einen Terminverzug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich halte Versprechungen grundsätzlich ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich nehme Anteil am Ärger des wartenden Kunden und entschuldige mich dafür.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich suche nach Lösungen, statt nach Rechtfertigungen und Ausreden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ich nehme möglichst keine riskanten Termine an bei denen die Einhaltung unsicher ist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ich halte einen zweiten Termin unbedingt ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ich setze mich intern auch in anderen Abteilungen für Termintreue aktiv ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ich plane in der Saison „Pufferzeiten“ ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ich weiß, dass Verzögerungen zu Reklamationen führen können und nehme sie daher ernst.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*Je mehr Sie „JA“ ankreuzen, desto besser*

### SENSIBILITÄT

Sehr wichtig ist, dass jeder Mitarbeiter die nötige Sensibilität im Umgang mit Kunden bei Terminverzögerungen hat. Im Zweifel ist eben auch eine Entschuldigung gegenüber dem Kunden fällig. Wenn sich der Kunde trotz Lieferverzug verständnisvoll äußert, kann er ein Danke vom Mitarbeiter erwarten. Entgegenkommen vom Kunden und Akzeptanz eines Verzugs ist keine Selbstverständlichkeit. Das „Danke“ in einem ganzen Satz hat eine durchschlagende Wirkung. Erklären Sie dem Kunden, wofür Sie ihm danken.



### 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)**