

## ABNAHMEPROTOKOLL

# Ende gut, alles gut

Sind die Montagearbeiten beendet, muss alles sehr schnell gehen, denn der nächste Kunde wartet. Eine ordentliche Abnahme der Montagearbeiten kostet ein paar Minuten Zeit, ist aber unerlässlich und bei eventuell späteren Reklamationen von Bedeutung.

Im Streitfall können Sie sich, bzw. Ihre Firma auf die Anerkennung der ordnungsgemäßen Arbeiten berufen, denn der Kunde hat unterschrieben und damit sind spätere Ansprüche weitgehend ausgeschlossen. Natürlich gibt es Ausnahmen, wenn Mängel erst viel später auftreten und zu einer Beschwerde führen. Klären Sie schon zu Beginn Ihrer Tätigkeiten den ungefähren Zeitpunkt der Abnahme durch den Kunden. Da Sie die Dauer der Montage nicht genau wissen, kann es da schon zum ersten Problem kommen. Ist der Kunde bei der Abnahme nicht selbst anwesend, sollte eine Ersatzperson, die allerdings nur „zweite Wahl“ ist, benannt werden.

## ABFALLBESEITIGUNG

Die Entsorgungsfrage des Abfalls ist vor der Abnahme vorzunehmen. Zeigen Sie umweltbewusstes Denken durch richtige Entsorgung, Sie können sich auch auf Vorschriften beziehen. Kartonagen und Verpackungen stecken Sie nicht heimlich in die Mülltonne des Kunden, sondern nehmen alles mit. Nur bei kleiner Menge können Sie den Kunden fragen, ob Sie seine Tonne verwenden dürfen. Hinterlassen Sie einen abfallfreien Platz. Die Entsorgung von Geräten ist ein Thema, das bei der Auftragserteilung besprochen werden sollte

## DIE BESPRECHUNG DER ARBEITEN

Gehen Sie das Protokoll Schritt für Schritt durch und planen Sie hierfür genügend Zeit. Der Kunde darf nicht das Gefühl haben, abgefertigt zu werden. Weisen Sie den Kunden auf die Funktionen hin, auf Besonderheiten der Bedienung. Es wirkt sehr oberflächlich, wenn Sie ihm erklären, dass er alles nachlesen könne. Erklären Sie einzelne Bedienungsschritte und bitten den Kunden, sie auszuführen. Technisch ungebarte Kunden brauchen Zeit, zeigen Sie Geduld.

## WENN MÄNGEL AUFTAUCHEN

Sollten Mängel während der Montage entstanden sein, müssen diese deutlich im Beisein des Kunden vermerkt werden. Selbstverständlich erhält der Kunde eine Kopie. Manche Fehler entdeckt der Monteur erst bei der Abnahme. Über einen Termin zur Erledigung müssen Sie Rücksprache mit dem Büro nehmen. Vereinbaren Sie auf Drängen des Kunden keinen riskanten Erledigungs- oder Nachliefertermin. Wird die Funktion durch den Fehler beeinträchtigt, müssen Sie allerdings „Feuerwehr“ spielen.



Bild: OSTILL / iStock / thinkstock

## SCHWIERIGE KUNDEN

Bei der Abnahme kommt es immer wieder zu Fragen des Kunden an Sie: „Wieso ging die Montage so lange? Was berechnen Sie an Stundenlohn? Warum halten die Verschleißteile nicht länger? Wie sieht es mit der Wartung aus? Weshalb ist das alles so teuer?“ Einerseits ist es nicht Ihre Aufgabe, dem Kunden eine Antwort zu geben, andererseits ist es zu einfach, ihn zu bitten, sich an das Büro zu richten. Am besten notieren Sie sich die Frage des Kunden, so kann sich Ihr Chef schon darauf vorbereiten, wenn der Kunde anruft. Klären Sie mit Ihrem Chef, wie Sie sich bei bestimmten häufig vorkommenden Fragen verhalten sollen. Zu den Problemkunden gehören auch die Besserwisser, die den Monteur mit ihren Kenntnissen beeindrucken wollen. Lassen Sie sich nicht provozieren, geben Sie vor allem keine Kommentare, denn dadurch verlängert sich das Gespräch.

Neben dem Abnahmeprotokoll kann man mit einer Checkliste die Zufriedenheit des Kunden prüfen, falls diese Punkte nicht schon im Abnahmeprotokoll stehen. Viele Betriebe aktualisieren regelmäßig die Angaben im Protokoll.

## UNGEDULDIGE KUNDEN

Wenn die Montagearbeiten länger gehen als der Kunde erwartet, wird er ungeduldig. Der Zeitaufwand wird berechnet, ein Grund weshalb Kunden drängen. Häufig werden die Monteure schon zu Beginn der Montage gefragt, wie hoch der Zeitaufwand sein wird. Der erfahrene Monteur wird sich dann nicht festlegen, vor allem nicht, weil unter Umständen ein weiterer Termin wegen plötzlicher Probleme vor Ort, vereinbart werden muss.

Zum Verabschieden gehören ein paar nette Worte: „Viel Freude mit der neuen XY Technik (dem neuen Gerät)“. Es ist zwar selbstverständlich, dass der Kunde sich an Ihre Firma wendet, wenn er Fragen hat, aber Sie sollten es ihm trotzdem noch Mal anbieten. Bedienungsanleitung und/oder Abbildungen übergeben Sie in einer Mappe oder Hülle. Ihre Ver-

Checkliste		
Sehr geehrter Herr Kunde/ Frau Kundin, wir haben einen Auftrag für Sie ausgeführt. Die gelieferten Gegenstände wurden ohne Mängel geliefert und ein/aufgebaut. Bitte kreuzen Sie im Beisein unseres Mitarbeiters die jeweiligen Felder an.		
	Ja	Nein
1. Ist die Lieferung vollständig und mängelfrei?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Sind alle Teile montiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ist alles funktionstüchtig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sind die Oberflächen in erstklassigen Zustand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Gibt es keine Restarbeiten mehr?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Ist die Arbeitszeitangabe korrekt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sind Sicherheitsvorschriften erläutert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sind Sie in die Bedienung eingewiesen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Gab es einen Probetrieb?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Wurden Pflege/Wartungshinweise gegeben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bemerkungen: _____		
Datum	Unterschrift des Kunden	Unterschrift des Monteurs

**Eine solche Checkliste kann abschließend mit dem Kunden zusammen ausgefüllt und unterzeichnet werden**

abschiedung ist die Brücke zum nächsten Kontakt. Wer einen erstklassigen Eindruck von Ihnen hat, möchte beim nächsten Mal nicht irgendeinen Mitarbeiter, sondern nur Sie. Sie sind der beste Werbeträger für Ihre Firma und natürlich in eigener Sache. ■



**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**