

TERMINVERZÖGERUNG

Bild: Sphotography / thinkstock



Möglicher Gedanke eines Kunden bei Verspätung: „Die nehmen mich nicht ernst und kommen einfach nicht pünktlich.“

Fast wie eine Reklamation

Natürlich sitzt ein SHK-Monteur nicht in seinem Sozialraum und wartet auf den Anruf des Kunden, um dann sofort loszusprinten und dessen Auftrag auszuführen. Aber bereits terminierte Aufträge sollten mit der gebotenen Sorgfalt und daher termingerecht erledigt werden. Lesen Sie, was unser Profi bei Termenschwierigkeiten rät.

Warten auf einen Termin ist für Kunden immer unangenehm. Verzögerungen können sogar Kosten verursachen. Der Monteur steht bei Terminproblemen meist nicht selbst in der Verantwortung, ist aber Teil seiner Firma und muss daher reagieren, wenn Kunden sich über das Warten kritisch äußern. Besonders ärgerlich ist es, wenn ein Termin sehr kurzfristig verschoben werden muss.

Oder es gibt keine Mitteilung über die Verzögerung. Der Monteur bekommt das dann schon bei der Begrüßung deutlich zu spüren. Ärger „hoch drei“: Erstens musste der Kunde lange warten, bis er einen Termin bekam. Zweitens wurde der Termin dann kurzfristig verschoben. Drittens kamen die Monteure, ohne vorherige Ankündigung, mit zwei Stunden Verspätung.

ANTEIL NEHMEN, ZIELE SETZEN

Zeigen Sie als erste Reaktion Verständnis und Anteilnahme mit folgenden Formulierungen: „Ja, das kann ich gut verstehen“, „Ich kann mir vorstellen, dass Sie verärgert sind“, „Da habe ich Verständnis, das ist ärgerlich“. Verzichten Sie auf das übliche und wirkungsschwache „Tut mir leid“. Statt der Anteilnahme am Ärger beeinflussen Sie den Kunden auch mit der „Zielformulierung“. Nennen Sie ihm das Ziel, auf das es Ihnen und auch dem Kunden ankommt: „Wir legen Wert auf Pünktlichkeit, und die Verspätung ist auch uns nicht angenehm.“

Ihre Freundlichkeit (bitte nicht übertreiben) vermindert den Ärger des aus seiner Sicht vernachlässigten Kunden. Wenn Sie Verständnis einbringen, was viele Kunden bereits besänftigt, so ist das noch längst kein Schuldeingeständnis. Dem Kunden genügt zunächst Ihre emotionale Reaktion, als eine Entschädigung für seinen Ärger, weil er warten musste. Verteilen Sie keine Schuld, das wirkt schnell als Ausrede. Falls Sie den Zwischenbescheid per Handy vergessen haben, geben Sie dem reklamierenden Kunden Recht, wenn er sich beklagt: „Sie haben Recht, ich hätte Ihnen telefonisch einen Zwischenbescheid geben sollen.“ Das kostet nichts und bringt die Emotionen auf ein angemessenes Niveau.

TERMINVERZÖGERUNGEN UND LIEFERVERZUG

Terminverzug ist ein sehr häufiges Reklamations Thema. Wenn ein Termin nicht eingehalten werden kann, sollte der Kunde zeitnah informiert werden, schriftlich per Mail oder telefonisch.

Bei Entgegenkommen und Verständnis des Kunden ist ein ausdrückliches „Danke“ fällig. Der Kunde hat mit Ihnen einen Vertrag, deshalb taugt es nicht viel, über den Lieferverzug Ihres Vorlieferanten zu reden und damit die Schuld einem anderen zuzuschieben.

TYPISCH KUNDE

Eine Verzögerung ist aus Sicht des Kunden eine Reklamation, auch wenn Sie das anders sehen. Unzufriedene Kunden suchen in einem solchen Fall nach weiteren Anlässen, ihrer Unzufriedenheit Ausdruck zu geben. Der Stundensatz ist dann plötzlich zu hoch, die Montage dauert zu lange, die Baustelle wurde nicht sauber verlassen. Am besten werden solche Übertreibungen ignoriert. Allerdings sollte der Monteur auf dem Montagebericht einen Vermerk über die Unzufriedenheit machen, damit der Chef später noch Stellung nehmen kann.

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 Reklamationen sind und nehme sie nicht auf die leichte Schulter.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Je häufiger Sie „JA“ ankreuzen konnten, desto besser

Entscheiden Sie sich zwischen Ja und Nein

ARBEITEN DAUERN LÄNGER

Wenn wegen plötzlicher Probleme die Arbeiten beim aktuellen Kunden nicht zum geplanten Zeitpunkt abgeschlossen werden können, weckt das ebenso Misstrauen. Der Kunde weiß nicht, wie schwierig eine komplizierte Montage sein kann. Man kann das Verständnis des Kunden auch nur erwarten, wenn man zumindest erläutert, weshalb die Arbeiten länger als geplant dauern. Als Monteur sollte man zusätzlich Rücksprache mit dem Büro halten, weil ja die Anschlussstermine sich ebenfalls verzögern. Im Büro wird entschieden, ob der folgende Termin beim nächsten Kunden verschoben wird oder ob dieser gegebenenfalls informiert wird.

Verzögerungen werden nur mitgeteilt, wenn sich der vereinbarte Termin um mehr als 20 bis 30 Minuten verschiebt. Eine Begründung für die Verzögerung gibt man nur auf hartnäckiges Fragen des Kunden und dann auch recht allgemein gehalten.



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