

DER ARBEITSPLATZ

Sauberkeit und Ordnung



Bild: sturti / thinkstock

Es schafft Vertrauen, wenn mit dem Wohnraum des Kunden sorgsam umgegangen wird und dort trotz Bautätigkeit eine gewisse Ordnung herrscht

Da scheiden sich oft die Geister. Der eine Monteur hält penibel Ordnung an seinem Arbeitsplatz, der andere regiert das Chaos. Wie wirkt Ordnung und Chaos auf den Kunden und was gibt es zu beachten? Lesen Sie die Tipps von unserem Profi.

Der Arbeitsplatz beim Kunden vor Ort entspricht einem mobilen Arbeitsplatz. Bei jedem neuen Auftrag muss der Monteur diesen Platz neu einrichten, jedes Mal unter anderen Voraussetzungen, und schon am nächsten Tag gibt es wieder einen neuen. Darunter leidet die Motivation für Ordnung im Vergleich zu einem festen Arbeitsplatz des Kollegen im Büro. In der Firma mit festem Arbeitsplatz lässt sich leichter Ordnung halten.

Der Kunde kennt diese Problematik nicht, urteilt mit einem prüfenden Blick, wie es am Ort der Montage aussieht. Liegt dort alles durcheinander? Zwischendrin noch Abfall?

Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz wird immer positiv bewertet. Von Unordnung am „Tatort“ schließt der Kunde auf die Arbeitsweise und Fachkompetenz des Monteurs, auch wenn das nicht zwingend logisch ist. Der Kunde beschwert sich allerdings nicht ausdrücklich. Es stört ihn schon, wenn der Monteur sein Werkzeug einfach ohne eine schützende Unterlage auf den Boden legt. Hochwertige Böden, so fürchtet der Kunde, könnten beschädigt werden. Daher ist es besser, wenn das Werkzeug auf einer geeigneten Unterlage liegt, z. B. PVC-Vorleger oder Kartonagen, Decken usw. Herumliegende Teile oder Werkzeuge können sich auch zu Stolperfallen ent-

wickeln, bei denen der Monteur selbst das Opfer sein kann. Empfindliche Gegenstände um den Arbeitsplatz herum sind sorgfältig abzudecken. Bevor es in den Feierabend geht, sollte der Platz um die Montage herum gereinigt werden, auch wenn die Arbeiten noch nicht abgeschlossen sind. Machen Sie immer wieder mal den sogenannten Perspektivenwechsel: Sie versetzen sich selbst gedanklich in die Lage des Kunden. Wie reagieren Sie, wenn in Ihrer Wohnung der Montageplatz eines anderen Handwerkers unordentlich ist?

SO BITTE NICHT:

- Werkzeug wild durcheinander ausbreiten
- Boden nicht abdecken
- Ladefläche am Fahrzeug dauernd geöffnet lassen
- Unordnung in der Werkzeugtasche
- Gesamtreinigung erst am letzten Tag vornehmen

HALO-EFFEKT

Man nennt es den „Halo-Effekt“, wenn eine hervorstechende Eigenschaft alle anderen Eigenschaften überstrahlt. Andere Merkmale, z. B. schnelle und fachkompetente Arbeit, werden dann nicht oder kaum mehr wahrgenommen. Denn der Halo-Effekt besagt auch, dass bei der Beurteilung unbewusst nach dem auffälligsten Merkmal geschaut wird und dieses Merkmal dann verallgemeinert wird. Das heißt: Wer einmal unordentlich war, ist es vermutlich immer. Wer einmal nicht aufräumt, räumt nie auf. Von der Unordnung schließt man auf Unpünktlichkeit, auf Unzuverlässigkeit, es kommt ein ganzer Rattenschwanz negativer Eigenschaften hinzu, nach dem bekannten Motto: Wer lügt, stiehlt auch! Man kann es auch anders sehen: Wer aufräumt, ist ordentlich. Wer ordentlich ist, ist zuverlässig. Wer zuverlässig ist, dem kann man vertrauen. Wem man vertrauen kann, der ist sympathisch.



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



Bild: Visivaasc / thinkstock

Kein Schutz der neuen Fliesen, Werkzeug und Keramik werden einfach abgelegt. Und selbst dann, wenn nichts passiert, wird der Kunde skeptisch sein. Der sogenannte Halo-Effekt lässt grüßen

ENTSORGUNG VON MÜLL

Es macht einen umweltbewussten Eindruck, wenn der Monteur bei Mitnahme der Abfälle diesen deutlich sichtbar schon beim Kunden nach Wertstoffen trennt. Es wirkt fachkompetent, wenn man weiß, was der Sperrmüll annimmt und was nicht. Die Rücknahme der Verpackung in die Firma ist genauso selbstverständlich wie die Rücknahme alter Geräte, Reste und ausgebaute Teile. Das ist eine zusätzliche Dienstleistung, auf die man ihn sogar aufmerksam machen kann. Der Entsorgungswunsch des Kunden ist selbstverständlich, der Handwerksbetrieb sollte sich als Problemlöser anbieten und im Fahrzeug Platz für die Rücknahme planen. Es geht nicht nur um den sauberen Arbeitsplatz, sondern auch um die Frage, wohin mit dem Müll.

DER LETZTE EINDRUCK, SO WICHTIG WIE DER ERSTE

Der zuletzt entstandene Eindruck des Kunden am Ende der Montagearbeit ist sehr nachhaltig. Er kann im Gegensatz zum ersten Eindruck bei Arbeitsbeginn nicht mehr korrigiert werden. Der letzte Eindruck geht ins Langzeitgedächtnis des Kunden und wird bei Empfang der Rechnung einige Tage später wieder aktuell. Der Abgang der Monteure ist positiv, wenn alles tiptopp sauber ist, so als hätte es der Kunde selbst gereinigt, so als würde ein Werbefilm gedreht werden.

DAMIT BEEINDRUCKEN SIE

- Empfindliche Gegenstände und den Boden abdecken
- Ordnung in der Werkzeugtasche
- Eigene Reinigungsgeräte (Staubsauger) mitbringen
- Tägliche Reinigung der Baustelle
- Möglichst nur im Freien sägen