

Arbeiten Ihre Monteure tatsächlich kundenorientiert?

13 Monteursünden im Kundenkontakt

Joschka Fischer in Überziehschuhen? Undenkbar! Ihre Monteure in Überziehschuhen? Überfällig! Es wird höchste Zeit, daß die „Außenminister“ unserer Branche beginnen, die Kunden nicht nur zufrieden zu stellen, sondern sie zu begeistern. Die Monteure im direkten Kundenkontakt haben erstklassige Chancen, die sie nutzen oder verpassen können.

Quer durch die Bäderbranche halt vom Norden bis Süden der selbstbewußte Slogan: „Unsere Monteure sind die Visitenkarte des Unternehmens“. Eine gefährliche Selbsteinschätzung. Denn oft wird der geflügelte Branchensatz als kalkulierte Selbsttäuschung vermeldet, oder er wird mit einem Unterton von vager Hoffnung geäußert nach dem Motto: „Gott gebe, daß die Monteure ein positives Bild beim Kunden abgeben“. – Die Branche lebt, wenn man so will, im Zeitalter der Hausaufgaben. Der Konkurrenzdruck wird sich in den nächsten Jahren noch verstärken. Man muß also besser bleiben oder werden als die anderen. Monteurfehler sind dabei die Minuspunkte mit dem größten Gewicht auf dem Konto-Soll. Die Monteure als „Außenminister“ der Unternehmen haben eine herausragende Stellung. Ihr „Auftritt“ hat Bedeutung für die Unternehmenszukunft.

Der Monteurnigge für erstklassigen Service

Welche Wirkung haben die 13 Monteurfehler beim – vielleicht mühsam umworbenen und gewonnenen – Kunden? Welche Chancen ergeben sich daraus für professionelle Monteure?

Fehler 1:

Das abgestellte Fahrzeug behindert den Kunden

Das erste Gebot für kundenorientierte Monteure lautet: Frage den Kunden sofort, also bereits beim Eintreten, ob das geparkte Firmenfahrzeug den Kunden selbst, andere Familienmitglieder oder Nachbarn, an der abgestellten Stelle behindert. In der Hofeinfahrt ungefragt abgestellte Fahrzeuge entlarven den Monteur mit dem „Hoppla, jetzt komme ich“-Syndrom. Die ersten Minuspunkte auf der Beziehungsebene sind so eingefahren.

Fehler 2:

Der Monteur stellt sich nicht professionell vor

Ein lasches „Morgen, ich soll Ihren Wasserhahn reparieren...“ kommt noch viel zu oft in unserer Branche vor. So entsteht der erste Eindruck mit schlimmer Signalwirkung auf den Kunden: „Oh Gott, wieder einer dieser typischen Handwerker“. Die zeitgemäße moderne Kundenbegrüßung besteht heute aus fünf Teilen: Gruß, Kundenname, Monteurname, Firmenname und Grund. Die besten Monteure haben diese verinnerlicht. Mit einer modernen Begrüßung wird das Unternehmen vom Kunden positiv eingeschätzt. Der Monteur hat vom ersten Augenblick Kredit bei seinem Kunden.

Fehler 3:

Der Monteur legt Schutzfolien nicht richtig aus

Obwohl viele Bäderprofis Schutzfolien mittlerweile als Standard-Dienstlei-



13 Monteursünden im Kundenkontakt

Begrüßungsphase:

- Fehler 1: Das abgestellte Fahrzeug behindert den Kunden
- Fehler 2: Der Monteur stellt sich nicht professionell vor

Vorbereitungsphase:

- Fehler 3: Der Monteur legt Schutzfolien nicht richtig aus
- Fehler 4: Die Arbeitsschuhe verursachen Verschmutzungen

Ausführungsphase:

- Fehler 5: Der Monteur verhält sich unfreundlich oder gleichgültig
- Fehler 6: Der Monteur konsumiert Zigaretten und Alkohol
- Fehler 7: Der Monteur zeigt keine Hilfsbereitschaft
- Fehler 8: Der Monteur läßt zügiges Arbeiten vermissen
- Fehler 9: Der Monteur nimmt „kleine Kratzer“ in Kauf
- Fehler 10: Der Monteur gibt keine Info über den Arbeitsstand

Schlußphase:

- Fehler 11: Die Bestätigung der Arbeitszeit fehlt
- Fehler 12: Verpackungen und Schutt werden zurückgelassen
- Fehler 13: Der Monteur verabschiedet sich unfreundlich



Überziehschuhe zeigen den echten Profi

stung ansehen, wird in der Praxis oft nicht exakt mit Folien gearbeitet. Während das zu modernisierende Badezimmer meist sauber ausgelegt ist, wird der Weg zum Badezimmer (über den Flur oder über eine Treppe) oft nicht belegt. Als Standard sollte deshalb gelten: alle Arbeitswege im Haus sind penibel zu schützen. So verlieren Kunden die Angst vor Schäden und gewinnen Vertrauen zu ihren zwischenzeitlichen „Mitbewohnern“.

Fehler 4:

Die Arbeitsschuhe verursachen Verschmutzungen

Kunden wollen heute überrascht werden und eine besonders ausgeprägte Leistung erhalten. Überziehschuhe aus Kunststoff oder Stoff sollten in jeder Kundenwohnung ein Muß sein. Noch viel zu wenige Unternehmen haben diesbezüglich ihre Hausaufgaben gemacht.

Monteure, die seit langem gekonnt mit Überziehschuhen beim Kunden „auftreten“ berichten von begeisterten Kundinnen. Kein Wunder, denn „Außenminister“ mit Überziehschuhen sind immer noch rar. Wie lange noch?



Mit einem Hundeknochen wird nicht nur der Hund zum Freund des Monteurs

Fehler 5:

Der Monteur verhält sich unfreundlich oder gleichgültig

Ein Monteur mit dem Robinson Crusoe-Syndrom („Wann kommt Freitag?“) sollte niemals im Kundenkontakt arbeiten. Kunden messen die Qualität der Monteurlistung in erster Linie an seiner Kommunikation. Daß der Monteur seine Arbeit fachlich richtig

macht, setzen Kunden heute wie selbstverständlich voraus. Die „Big-Points“ machen Monteure mit Freundlichkeit, Höflichkeit und unerwartetem Service. Ein bei seinen Kunden beliebter, darüber hinaus begabter Monteur aus dem Fränkischen hat die Philosophie des „begeisterten Service“ verstanden und stößt damit die Kundenherzen weit auf. Neben Rohrzange und Schraubenzieher findet sich wie selbstverständlich z. B. ein Kontingent an Hundekuchen in seinem Werkzeugkasten.

Fehler 6:

Der Monteur konsumiert Zigaretten und Alkohol

Rauchen gefährdet nicht nur die Gesundheit sondern auch das Image des Badprofis. Das gleiche gilt für Alkohol. Deshalb hat ein Süddeutsches Sanitär- und Heizungsunternehmen mit einigen hundert Beschäftigten für jeden einzelnen Monteur schriftliche Baustellengrundsätze erstellt:

§ 1: Absolutes Alkoholverbot auf der Baustelle bzw. in der Kundenwohnung
 § 2: Generelles Rauchverbot nach Einbau des Estrichs. Vor Einbau des Estrichs werden Zigarettenasche und -kippen in einen Aschenbecher gegeben und täglich entsorgt.

Daß diese Unternehmensgrundsätze kompromißlos eingehalten werden, dafür sorgt ein kluger Schachzug des Unternehmens. Die insgesamt zehn Baustellengrundsätze erhält jeder Kunde schriftlich ausgehändigt. So wissen Kunde als auch Monteur genau, was sie voneinander zu erwarten haben. Noch konsequenter geht ein Augsburger SHK-Betrieb vor: dort werden ausschließlich Nichtraucher eingestellt und beschäftigt, so daß die Problematik „Rauchen“ von vornherein nicht auftreten kann. Bewußt heißt die Devise im Unternehmen: „Service entscheidet!“

Fehler 7:

Der Monteur zeigt keine Hilfsbereitschaft

Wieviel Hilfsbereitschaft begegnet uns heute im Leben? Richtig: sehr wenig. So kommt es immer wieder vor, daß selbst dann, wenn die Kundin Hilfe

wirklich benötigt (z. B. wenn eine Schranktür klemmt) der Monteur keine Hilfsbereitschaft zeigt. Aber dort, wo ein grundsätzliches Defizit herrscht, besteht gleichzeitig immer eine Chance. Engagierte Monteure wissen, daß ein kleiner Gefallen für den Kunden die Kundenbindung mehr festigt, als die übliche Weihnachtsanzeige, mit der sich das Unternehmen in rosigen Worten bei seinen Kunden für die Treue bedankt. Treue wird engagiert erworben. Kundenorientierte Monteure wissen dies und sammeln für Ihr Unternehmen Treuepunkte bei ihren Kunden.

Monteurhandtuch

Die Kundendienstmonteure der Firma Dolgner in Hannover bringen ihr eigenes Handtuch mit in die Kundenwohnung. Die Kundinnen sind jedesmal von neuem überrascht.



Sie schätzen diese Rücksichtnahme. Schließlich sind Fette, Öle oder auch mal Silikonreste nicht so leicht zu entfernen.

Fehler 8:

Der Monteur läßt zügiges Arbeiten vermissen

Um sich eine einzige Handwerkerstunde leisten zu können, müssen Menschen heute viele Stunden an ihrem Arbeitsplatz arbeiten. Viele Monteure sind sich nicht bewußt, daß ihr Kunde für eine einzige Minute etwa 1,30 DM bezahlen muß. Um so verständlicher, daß manche Kunden kein Verständnis dafür haben, wenn Monteure langsam und ohne Engagement arbeiten, per Handy langatmig mit dem Unternehmen in Kontakt treten oder anregende Gespräche mit anderen Baustellenhandwerkern führen. Der Kunde hat das Recht auf fachliche und schnelle Arbeit.

Fehler 9:

Der Monteur nimmt „kleine Kratzer“ in Kauf

Ein Fehler, und sei er noch so klein, wird nur selten verziehen. Deshalb gilt

höchste Alarmstufe für den Monteur, wenn er in der Kundenwohnung arbeitet. Es wird heute einfach nicht mehr akzeptiert, daß etwa durch Sicherheitsschuhe schwarze Schlieren auf den Kundenfliesen entstehen oder beim Einsatz von Werkzeugen „kleine Kratzer“ zurückbleiben. Fehler technischer Art dagegen lassen sich aus Kundensicht wieder korrigieren. Einstürzende Wände natürlich ausgenommen.

Fehler 10:

Der Monteur gibt keine Info über den Arbeitsstand

Befinden sich fremde Menschen im Haus, möchten Kunden genau wissen, was diese denn nun eigentlich genau tun. Das ist ganz natürlich. Daraus erklärt sich auch, weshalb manche Kunden zur Nervensäge werden und dem Monteur keine Sekunde von der Seite weichen. Funktioniert dagegen die Kommunikation zwischen Monteur und Kunde, wird das Verhältnis entspannter. Deshalb geben professionelle Monteure ihren Kunden von Zeit zu Zeit eine kurze Zwischeninfo über den Stand der Arbeiten. Das gibt dem Kunden Sicherheit über die Vorgänge in seinem Haus.

Fehler 11:

Die Bestätigung der Arbeitszeit fehlt
Versäumt es der Monteur, sich Material- und Arbeitszeiteinsatz vom Kunden per Unterschrift auf dem Auftragszettel bestätigen zu lassen, sind Reklamationen programmiert. Zu den Aufgaben eines modernen Monteurs gehört es, daß er seine Kunden exakt über die verwendete Arbeitszeit und die eingesetzten Werkzeuge und Materialien aufklärt. Während andere Branchen diese Problematik längst gelöst haben, indem ihre Monteure (ob Rolladenbauer, Elektriker etc.) die Rechnung selbst stellen und kassieren, diskutiert unsere Branche seit Jahrzehnten – ohne erkennbare Bewegung – über diese Möglichkeiten. Anstatt Lösungen zu finden, werden oft ausschließlich Probleme gesucht, warum

Monteur-Training

Im HaZweiOh-Monteurtraining „Auftragsbeschaffung mit aktiven Monteuren“ legt Branchentrainer Ottmar Kuball auch den Finger in die Wunde „Monteurverhalte“ und gibt Unterstützung und Tips für kundenorientiertes Monteurverhalten.

Die aktuellen Termine:

09. Juli: Schwabach

10. Juli: Nürnberg

17. Juli: Berlin

01. August: Dresden

Anmeldung und weitere Infos: HaZweiOh GmbH, Telefon (08 21) 34 94-4 07,

Internet: www.hazweioh.com

dies nicht funktionieren kann. Dabei haben innovative Unternehmen unserer Branche seit Jahren bereits das Gegenteil bewiesen. Denn diese Betriebe wissen, daß für eine Kleinteilrechnung 18 bis 22 DM Verwaltungskosten anfallen und es sich deshalb nicht lohnt, manche Rechnungen überhaupt zu schreiben.

Fehler 12:

Verpackungen und Schutt werden zurücklassen

Es wird ein ewiges Rätsel bleiben, weshalb Kunden immer wieder sagen, daß der Monteur Verpackung oder Schuttreste ruhig dalassen kann, sich dann aber doch freuen, wenn er für deren Abtransport sorgt. Engagierte Monteure zögern deshalb nicht und machen dem Kunden deutlich, daß der Abtransport dieser Materialien ein „selbstverständlicher Service“ ist. Mit einer Aussage wie „Dies machen wir generell für unsere Kunden“ weiß der Kunde, daß er den richtigen Handwerker im Haus hatte.

Fehler 13:

Der Monteur verabschiedet sich unfreundlich

Die unprofessionelle Verabschiedung ist der letzte mögliche Fehler in der Serie von dreizehn Stolperfallen, die im Kundenkontakt auf den Monteur warten. Monteure mit Kundenorientierung lassen ihre Visitenkarten deshalb nicht unbeachtet im Kundendienstauto liegen, sondern übergeben sie bei der Verabschiedung an den Kunden. Dieser Service gibt dem Kunden die Si-

cherheit, daß er bei eventuellen Rückfragen im Büro nicht lange die Haar-, Haut- oder Augenfarbe des Monteurs beschreiben muß. Ein sächsischer Bäckerprofi setzt mit seinem Monteurteam einen besonderer Schlußakkord hinter den Kundenbesuch. Ohne daß der Kunde es merkt, plaziert der jeweilige Monteur als sympathischen Gruß ein kleines Plastikentchen auf dem Wannrand. Dieses „Tschüß, lieber Kunde“ bleibt lange haften.

Die Einschätzung der Qualität ist oft nur die Sache eines einzigen Augenblicks. Wenn sich Kunden für unsere (Dienst-)Leistung begeistern, entsteht ein besonders wertvoller Multiplikator. Die aktiven Unternehmen unserer Branche bieten mit ihrem Monteurteam mehr als der Kunde erwartet. Zufriedenheit alleine ist aber noch kein Qualitätsmaßstab. Vor allem sollten wir uns nicht in einer falschen Sicherheit wiegen. Denn 96 % der unzufriedenen Kunden beschwerten sich nie, aber – so belegen Untersuchungen – ein unzufriedener Kunde wird sein Mißgeschick zehn weiteren Personen mitteilen. Es wird deshalb in Zukunft nicht genügen, neue Schuhe anzuziehen, aber den alten Weg zu gehen. Die unternehmerische Aufgabe der nächsten Jahre wird darin liegen, neben einem hohen fachlichen und technischen Standard auch Dienstleistung pur anzubieten. Und die „Außenminister“ werden dabei ein entscheidender Faktor sein.



Ottmar Kuball hat sich als Trainer auf die Bäderbranche (Badverkauf und Badgestaltung) spezialisiert. Seine Firma HaZweiOh (97342 Seinsheim, Telefon (0 93 32) 49 86, Fax (0 93 32) 52 62, Internet: www.-hazweioh.com) bietet u. a. eine Badverkäufersausbildung an.

