

Was zeichnet motivierte und qualifizierte Monteure aus?

Auftritt statt Abgang

Die Unternehmen konkurrieren heute nicht mehr mit der Qualität der Produkte, sondern mit der Qualität ihrer Mitarbeiter. Im Zusammenhang mit der Unternehmenszukunft stellen sich dabei zwei Kardinalfragen: Welche Eigenschaften zeichnen einen motivierten und erfolgsorientierten Monteur aus? Welche Schlüsselfähigkeiten werden von professionellen Monteuren gefordert?



Motivierte und qualifizierte Monteure nehmen in den SHK-Handwerksbetrieben eine Schlüsselposition für die Zukunft ein. Professionelle oder unprofessionelle Monteure werden über das positive oder negative Schicksal der Unternehmen entscheidend mitbestimmen. Vor den Mitarbeitern der Branche liegen spannende Zeiten, in denen ihre Kompetenz und ihr Können gefragt sind. Der Markt und damit ihr

Beruf verändern sich dramatisch. In den nächsten Jahren werden erstklassige Serviceleistungen von den Monteuren der Branche verlangt werden.

Die Rasenmäher-Chance

Begeisternder Service wird zum Auswahlkriterium vieler Kunden werden. SHK-Betriebe, die die Standards ihrer Region verändern, werden die entscheidenden Wettbewerbsvorteile für sich erarbeiten. Dabei gibt es bei jedem Kundenkontakt konkrete Dinge, welche die Kundenbegeisterung zum Zukunftsfaktor machen. Ein junger Heizungsmonteur aus Garching hat diese neue Herausforderung verstanden. Gegen Ende seiner Arbeit bat ihn eine ältere alleinstehende Kundin, ob er liebenswürdigerweise einmal nach ihren elektrischen Rolläden schauen könnte, die am Tag zu und in der Nacht auf gingen. Da er sich mit dem Einstellen von Zeitschaltuhren auskannte, war das Problem schnell behoben. Daraufhin sagte die Kundin zu ihm: „Herr



Echte Kundenbegeisterungshilfen:
Überzieh- und Handschuhe

Plank, sie machen das so toll. Könnten Sie auch mal nach meinem Rasenmäher schauen. Ich brauche ihn dringend, aber er geht einfach nicht mehr.“ Der Monteur stellte sofort fest, daß die Batterie leer geworden war. Schnurstracks hängte er die Batterie an das Ladegerät und fuhr anschließend zu einer anderen Kundin. Zwei Stunden



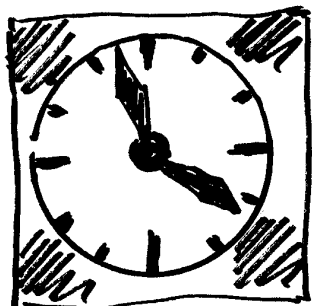
Buchtip: Kursbuch Monteur

Im März 2002 ist das „Kursbuch Monteur – Auftritt statt Abgang“ für die Mitarbeiter im Kundenkontakt erschienen, das von Ottmar Kuball und Werner Heimbach, Geschäftsführer von Ha-ZweiOh, verfaßt wurde. Die Monteur-Fibel zeigt anhand vieler Praxisbeispiele erfolgreiche Ideen und Möglichkeiten auf, wie sich Kunden (garantiert) begeistern lassen. Vor allem können auch die Monteure anhand einer Selbstbewertung ihre Chancen erkennen, zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor im Unternehmen zu werden. Das Buch (Format DIN A5, fester Einband) umfaßt 150 Seiten und richtet sich sowohl an die Chefs als auch an die (künftigen) verkaufsaktiven Monteure. Es ist als persönliches Arbeitsbuch aufgebaut und bietet die Möglichkeit, Notizen zur Selbsteinschätzung zu machen. Aus diesem Grund ist es empfehlenswert, jedem Monteur/Mitarbeiter ein eigenes Exemplar zur Verfügung zu stellen. Erhältlich ist das „Kursbuch Monteur“ zum Preis von 18,88 € (zzgl. 7 % MwSt., zzgl. 4,64 € Versand/Verpackung) je Einzelexemplar. Mengenbonus je Bestellung: 5 % ab 3 St., 10 % ab 5 St., 20 % ab 10 St., 30 % ab 20 St. Lieferung frei Haus ab Netto-Bestellwert 60 €.

Bestelladresse:

Gentner Verlag, 70193 Stuttgart
Telefon (07 11) 63 67 29 45
Telefax (07 11) 63 67 27 35
E-Mail: kaestner@gentnerverlag.de

Wozu Pünktlichkeit? Der Kunde ist eh froh wenn Sie kommen?



Nichts ist schlimmer als das unnötige Warten bei einem versprochenen Termin

Im Privatleben kennen Sie das vielleicht auch: Sie warten auf jemanden, sind selbst pünktlich fertig oder zur Stelle und der/die andere läßt Sie warten . . . Ein gutes Gefühl?

Muten Sie dies Ihrem Kunden erst gar nicht zu. Seien Sie möglichst immer pünktlich (übrigens: zu früh ist auch unpünktlich).

Wenn es einmal nicht gehen sollte, dann müssen Sie, oder Ihre Firma spätestens zum vereinbarten Termin, besser noch vorher den Kunden informieren, wann Sie voraussichtlich kommen.

(Quelle: Kursbuch Monteur, S. 70)

gierte Monteure beweisen nahezu täglich, daß begeisternder Service nicht nur eine Worthülse ist. Im Gegenteil. Sie verstehen sich heute als „Handwerker + Dienstleister“. Der Konkurrenzdruck wird sich in den nächsten Jahren extrem verstärken. Wer bestehen will, muß besser werden oder bleiben als andere. Ein Schlüssel zum langfristigen Monteurerfolg liegt in der Serviceorientierung. Herausragender Kundenkontakt läßt sich vor allem durch Management der Details und kleine, aber enorm wichtige Gesten erreichen. Wenn z.B. Monteure eines Hannoveraner Installateurs ihre eigenen Monteurhandtücher mitführen, dann ist das mehr als eine Geste. Es ist ein kluger, entscheidender Service. Denn was ist die Alternative? Stellen Sie sich vor, ein Monteur hat mit Ölen, Fetten oder Silikon gearbeitet und bittet die Kundin nach dem Händewaschen um ein Handtuch. Die „Andenken“ an den Arbeitseinsatz werden womöglich für immer bleiben. Derjenige, der in Zukunft die Details in seinem Beruf besser beherrscht als andere, wird sich unverzichtbar machen. Daß er damit vor allem seinen Marktwert steigert, ist dabei eine besonders erfreuliche Folgeerscheinung.

Trinkgeld für erstklassigen Service

Für erfolgsorientierte Monteure ist die öffentliche Kundenmeinung, also der Grad der Kundenzufriedenheit, der Schlüssel für langfristige Erfolge im

ifo + info + info + info + info + info

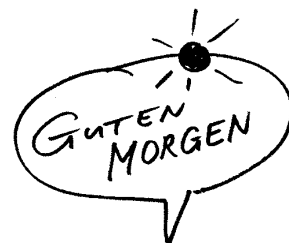
Monteurtraining

Im HaZwei0h-Monteurtraining „Auftragsbeschaffung mit aktiven Monteuren“ gibt Branchentrainer Ottmar Kuball Unterstützung und Tips für kundenorientiertes Monteurverhalten. Die aktuellen Termine: 28. Mai (Koblenz), 4. Juni (Leonberg), 7. November (Hannover), 12. November (Leonberg).

Weitere Infos:

HaZwei0h, 86420 Diedorf-Biburg
Telefon (08 21) 34 94-4 07
Telefax (08 21) 34 94-4 75
Internet: www.hazweioh.com

Zeitgemäße Kundenbegrüßung



Die zeitgemäße Kundenbegrüßung besteht aus 5 Elementen:

- | | |
|-----------------|--|
| 1) Grußformel | Guten Morgen . . . |
| 2) Kundenname | Frau Schneider . . . |
| 3) Monteurname | mein Name ist Keller . . . |
| 4) Firmenname | von der Firma Klingler . . . |
| 5) Besuchsgrund | Sie hatten angerufen, weil Ihr Spülkasten im Bad nicht richtig . . . |

Tip: Schreiben Sie sich den Kundennamen auf und sprechen Sie diesen eventuell vorher schon einmal aus

(Quelle: Kursbuch Monteur, S. 74)

später baute er auf der Rückfahrt die Batterie wieder ein und probierte den Rasenmäher aus. Die Kundin war einfach überglücklich. Das ist Service der begeistert.

Räuber in Latzhosen?

In einer großen Publikumszeitschrift war vor einigen Jahren die Titelstory mit der Überschrift „Räuber in Latzhosen“ abgedruckt. Auf dem Titel prangte als riesige Comicfigur ein Monteur, der so recht ins Bild der Vorurteile paßte: Schmutzig, frech und dabei die Hand aufhaltend. Was läßt sich gegen dieses Negativ-Image des Handwerks tun? Sehr viel. Zahlreiche enga-

Beruf. Dagegen wird ein unzufriedener Kunde, dies belegen Untersuchungen, sein Mißgeschick zwölf weiteren Personen mitteilen. Umgekehrt wird die Mund-zu-Mund-Propaganda bei begeisterten Kunden dafür sorgen, daß der Monteur und das Unternehmen auch für andere Kunden interessant wird. Ein aufgeschlossener Monteur aus Süddeutschland macht mit erstklassigem Service erstklassige Werbung für sein Unternehmen. Bei der Fertigmontage des Badezimmers zieht der Installateur weiße Stoffhandschuhe an. Wenn die hochwertigen Armaturen am Waschbecken oder etwa der Badewanne montiert werden, stehen die Kunden oft erstaunt daneben und registrieren erfreut den sorgfältigen Umgang mit ihren neuen Schmuckstücken im Bad. Als der Monteur vor kurzem seine Arbeit im Badezimmer einer Kundin beendet hatte, übergab ihm diese 10 € Trinkgeld und bemerkte dazu: „Eigentlich wollte ich ihnen ja 5 €

Trinkgeld geben. Weil ich jedoch sah, wie sorgsam sie mit meiner Einrichtung umgehen, erhalten sie das Doppelte. Übrigens werde ich heute abend den Damen meiner Gymnastikgruppe von diesem tollen Service erzählen.“ Der hochsensible Vorgang einer Reparatur oder Modernisierung findet im „Reich des Kunden“, also in seiner Wohnung statt. Das Auftreten und die Kommunikation der Monteure erhalten deshalb eine ganz spezifische Bedeutung. Jeder der seinen Beruf ernsthaft betreibt weiß: nichts ist schwieriger zu halten, als ein Service-Versprechen. Die Einschätzung der Qualität ist oft die Sache eines einzigen Augenblicks.

Saustall in der Villa

Erstklassiger Service ist Sache der gesamten Organisation im Handwerksbetrieb. Die wichtigste Person ist jedoch der Monteur, da er den entscheidenden Kontakt in der Wohnung des Kunden hat. Er ist täglich als „Außenminister“ seines Unternehmens unterwegs und kann vor allem dort Punkte für das Team machen, wo andere Monteure das schlechte Image des Handwerks bestätigen. Das ist in erster Linie der Faktor Sauberkeit. Ein wichtiges Instrument zur Kundenbegeisterung zweier Bad-Monteure aus der Nähe von Dresden sind ihre rote Überziehschuhe. Als sie vor kurzem zu einem Auftrag in einer Villa gerufen wurden, wußten sie, daß sie eine hochanspruchsvolle Kundin erwartete. Bevor sich die Eingangstür der Villa öffnete, konnten sie schon die erregte Stimme der „Dame des Hauses“ vernehmen. Sie war in Rage und wettete lauthals: „Diese Elektriker sind doch die letzten Menschen, solch einen Saustall zu hinterlassen...“. Sie verstummte augenblicklich, als sie die Tür öffnete und beobachtete, wie sich die beiden Bad-Monteure ihre Überziehschuhe anzogen. Als Ärger und

Verblüffung in ihrem Gesicht einem strahlenden Lächeln wichen, hatten die beiden Monteure schon gewonnen. Der Kundin wurde sofort klar, daß hier echte Servicemonteure vor ihr standen. Übrigens sind Überziehschuhe selbstverständlich auch „Chefsache“. Schließlich betreten auch Chefs und Meister die Wohnungen der Kunden. Weshalb sollten ausgerechnet die Schuhe der Chefs dabei sauberer sein, als die der Monteure?

Erstklassiger Service wird für viele Unternehmen unserer Branche zu einem elementaren Baustein im anzustrebenden Verbesserungsprozeß. Jeder Mitarbeiter muß wissen, daß der harte Wettbewerb in Zukunft nur durch eine permanente Serviceoptimierung gewonnen werden kann. Während früher z. B. allein das handwerkliche Geschick des Monteurs seinen Marktwert bestimmte, sind es heute zunehmend die kommunikativen Fähigkeiten und die hohe Bereitschaft zu einem erstklassigen Service. Weil der Anspruch an den Beruf des Monteurs ständig steigt, liegt insbesondere vor den wachen und engagierten Monteuren eine berufliche Zukunft mit vielen Perspektiven. Sie brauchen aber vor allem eines: die Bereitschaft zum Wandel, zur Veränderung sowie Neues unvoreingenommen auszuprobieren und anzunehmen. Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter sich frei von überholten Gewohnheiten zu machen und dabei zu sein, wenn eine neue Handwerker-Generation entsteht. Entscheiden Sie sich mit Ihren Monteuren für Auftritt statt Abgang.



Ottmar Kuball hat sich als Trainer auf die Bäderbranche (Badverkauf und Badgestaltung) spezialisiert. Seine Firma HaZwei0, 97342 Seinsheim, Telefon (0 93 32) 49 86, Telefax (0 93 32) 52 62, Internet: www.hazwei0h.com, bietet u. a. eine Badverkäufersausbildung an.