

Büroservice fürs Handwerk

Fernsekretärin statt Mailbox

Hat ein Interessent als ersten Telefonkontakt die Handy-Mailbox erwischt, weil die Rufumleitung den Meister im Keller nicht erreichte, ist fraglich, ob er zum Kunden wird. Andererseits kann es sich ein kleinerer Betrieb auch nicht leisten, jemanden im Büro ans Telefon zu setzen. Lesen Sie hier über eine Möglichkeit, die Kuh vom Eis zu kriegen.

Das Telefon hat für den Handwerksbetrieb eine Schlüsselrolle. Denn über dieses Medium beginnen fast alle Kundenbeziehungen. Bei einem neuen Kontakt ist es das erste Telefonat, das dem Interessenten einen Eindruck vom Unternehmen vermittelt. Das, was er hört, setzt der Anrufer vor seinem geistigen Auge in Bildern um. Die Weiterleitung auf das nicht immer ganz störungsfreie Handy oder das Gespräch mit der Ehefrau des Meisters – vor dem Hintergrund weinender Kinder – sind Indizien für den kleinen Betrieb. Und nicht selten werden mit der Assoziation „klein“ dann auch die Leistungsmöglichkeiten des Betriebes in Frage gestellt.

Fernsekretärin statt Call-Center

Genau die sind heute für einen Dienstleister das A und O. Muß der Anrufer länger warten, bis jemand den Anruf annimmt, vermittelt das nicht gerade Leistungsbereitschaft und Agilität. Als Todsünde gilt inzwischen der Anrufbeantworter, der dem In-



Weit von einem Call-Center entfernt: In der Assistenz herrscht echte Büro-Atmosphäre – und das merkt der Kunde auch

teressenten während der Bürozeit mitteilt, daß das Büro im Augenblick nicht besetzt ist. Denn er hat ein Problem, das er jemandem persönlich mitteilen möchte. Kein Wunder also, wenn das Band meistens leer ausgeht. Für kleinere Betriebe, deren Büro nicht ständig besetzt sein kann, bedeutet die Anforderung, ständig erreichbar zu sein und dabei einen akustisch guten Eindruck zu hinterlassen, eine Zwickmühle. Genau hier greift der bundesweite Service von Rüdiger Killing*. Mit seinem Assistenz-Business-Center bietet er diesen Handwerksbetrieben die Möglichkeit, die Telefonate professionell entgegennehmen zu lassen. Das ist etwas, was im Handwerk ein gewisses Umdenken erfordert. Denn oft fällt hier schnell der Begriff „Call-Center“ und man denkt an mindestens 60 Telefonistinnen, die zwar Anrufe annehmen, aber selbst die Stammkunden nicht kennen und auch sonst so gut wie keine Kenntnisse vom Unternehmen haben. Ein Unding also, für einen Handwerksbetrieb. Killing, der aus einer SHK-Handwerkerfamilie stammt und selbst ein Handwerk erlernt hat, bietet deshalb einen Service, der von der Call-Center-Mentalität weit entfernt liegt. Denn maximal drei Damen betreuen die Anrufe für einen Betrieb. Auf Wunsch kann es auch eingerichtet werden, daß eine bestimmte Dame die Anrufer betreut und nur im Ausnahmefall mal jemand anders einspringt. Killing: „Das ist so, als hätte man eine Sekretärin eingestellt. Sie arbeitet sich immer mehr ein und kennt mit der Zeit auch die Stammkunden und die fachspezifischen Details.“

Vom Arbeitszettel zur Rechnung

Für einen Ein-Mann-Betrieb, der sich auf Kundendienst spezialisiert hat, werden hier inzwischen sogar Aufträge entgegengenommen und Termine gemacht. „Wie weit wir jemanden unterstützen können hängt davon ab, wie intensiv er uns in sein Geschäft einbindet“, stellt Killing fest. Diese Unterstützung muß dabei nicht auf den Telefonservice begrenzt bleiben. Handwerksbetriebe aus Hagen und Umgebung laden auch ihren Schreibkram bei der Assistenz ab. „Wir bekommen die Arbeitszettel und schreiben danach die Rechnungen – natürlich auf dem Briefpapier des Handwerkers“, so Killing. Das klingt nach einem Wunschtraum vieler Meister: Machen lassen anstatt Sonntags zu kämpfen um Arbeitszettel in Rechnungen zu verwandeln. Abgerechnet werden solche Arbeiten nach Arbeitsstunden mit einem Satz von 20 bis 40 Euro, je nach Schwierigkeitsgrad der Aufgabe. Wer sich telefonisch von der Assistenz vertreten lassen möchte, muß monatlich 130 Euro Grundgebühr investieren und legt pro abgewickelten Anruf ein Euro dazu. Killing:

„Das gilt aber nur für echte Telefonate. Ein Entschuldigung-Falsch-Verbunden-Anruf oder ähnliches kostet natürlich nichts.“ Neben diesen Telefonservice-Verträgen, gibt's noch eine weitere nützliche Variante: Die telefonische Urlaubsvertretung. Wer sonst sein Telefon selber betreut, aber mal im Urlaub seine Ruhe haben möchte, der kann die Dienstleistung auch tage- oder wochenweise buchen.

So ist sichergestellt, daß der potentielle Neukunde schon beim ersten Telefonat einen guten Eindruck hat. Und wenn er dann als Stammkunde den Betrieb kennt, weiß er das „klein“ ganz sicher auch „fein“ bedeuten kann. JS

* Rüdiger Killing, Assistenz Business-Center Hagen, Telefon (0 23 31) 3 80 40, Telefax (0 23 31) 38 04 10, Internet: www.assistenz.de, E-Mail: hagen@assistenz.de