

Begeisterte Kunden und lukrative Aufträge, Teil 1

# Erfolgreicher Umgang mit Kunden



Kunden werden immer anspruchsvoller und wollen eine möglichst perfekte Leistung. Aus diesem Grund kommt dem Verhalten des Handwerkers bzw. Monteurs beim Kunden vor Ort eine Schlüssel-funktion zu. Nur wer die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen des Kunden kennt und nach ihnen handelt, wird auch als Handwerker auf der Gewinnerseite stehen. Kompetente Praxistips dazu bietet diese Artikelserie, die auf dem Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ basiert.

**D**er Verkauf findet tatsächlich zweimal statt. Einmal bei der Entscheidung des Kunden für eine Leistung und ein Produkt und zum zweiten Mal, wenn der „Tag der Wahrheit“ gekommen ist, und die vereinbarte Leistung durch den Handwerker erbracht wird. Denn ohne einen perfekten Einbau ist das bestellte Badezimmer nur eine Vision aus vielen Einzelteilen. Wie der Kunde diesen zweiten Verkauf und das Verhalten der Monteure vor Ort bewertet, entscheidet über sein nachfolgendes Verhalten, – wie er seine Kaufentscheidung und das beauftragte Unternehmen bewertet, – wie schnell und ob er eine Rechnung zahlt (mit oder ohne Abzügen), – wie oft, in welcher Art und weshalb er reklamiert, – wie loyal er sich zum beauftragten Unternehmen verhält, – ob er weiterhin beim beauftragten Unternehmen einkauft, – wie und ob er das Handwerksunternehmen weiterempfiehlt. Damit wird klar: Der Handwerker bzw. Monteur trägt beim Kunden vor Ort mit seinem Verhalten entscheidend zum Erfolg oder Mißerfolg des Handwerksbetriebes bei.

## Kundendienst ist nicht gleich Service

Oft wird im Handwerker-Sprachgebrauch das Wort Kundendienst mit „Service“ umschrieben – und somit verwechselt. Als Service erlebt und empfindet der Kunde Leistungen, die über die von ihm erwartete Leistung hinausgehen und ihm einen Nutzen bieten. Beim Kundendienst (Wartungen, Reparaturen, Notfälle) gelten alle Gesetze wie bei einer normalen Auftragsbearbeitung – nur daß die Nerven der Kunden oft blanker liegen und entsprechender Schonung bedürfen. So ist der Kunde in dieser Situation oft nervös, angespannt, verzweifelt, sieht eventuell hohe Ausgaben auf sich zukommen, macht sich Gedanken wegen Kulanz, Haftung, noch geltender oder abgelaufener Garantien. Entsprechend erwartet er vom Handwerker eine schnelle Information zur Sachlage und die Lösung des Problems. Wichtig ist dabei, mit dem Kunden gut zu kommunizieren und ihn von Anfang bis Ende in das Geschehen einzubinden.

**Besser nicht:**

- Kundendienst anfragen vor sich herschieben.
- Vereinbarte Termine nicht wahrnehmen.

- Ungefragt mit den Arbeiten beginnen und den Kunden mit Forderungen überraschen.

- Mangelnde Kulanz zeigen.

**Kommt gut an:**

- Zeigen Sie Verständnis für die Gefühle (Ärger, Angst, Frust etc.) des Kunden.

- Fragen Sie den Kunden genau, wie die Störung aussieht.

Machen Sie zügig einen Termin aus und halten Sie diesen auch ein.

- Machen Sie sich vorher schlau, ob die Leistung auf Kulanz, Garantie oder Kosten des Kunden geht und informieren Sie den Kunden hierzu. Machen Sie dem Kunden einen großzügigen Vorschlag. Gerade bei kleinen kostenlosen Reparaturen, die für Sie kein großer Aufwand sind, können Sie sich hier „echte Freunde machen“ und für begeisterte Empfehlungen sorgen.

- Notieren Sie genau Ihren Arbeitsbeginn und später auch das Arbeitsende.

- Erklären Sie dem Kunden in verständlicher Sprache, was kaputt ist und was Sie in welcher Weise reparieren möchten.

- Machen Sie dem Kunden einen Kostenvoranschlag.

- Erklären Sie dem Kunden nach vollendeter Reparatur, was Sie getan haben und was er jetzt zu berücksichtigen hat.

- Gehen Sie auf die Gefühle des Kunden ein: Wenn Ihnen eine Reparatur geglückt und alles wieder reibungslos funktioniert, freuen Sie sich mit ihm, spiegeln Sie seine Erleichterung.

- Wenn eine Reparatur nicht mehr möglich oder mit großem Aufwand verbunden ist, reagieren Sie verständnisvoll.

- Im Rechnungsfall gehen Sie mit dem Kunden die Rechnung (basierend auf dem Kostenvoranschlag) durch.

- Kassieren Sie die Rechnung und bedanken Sie sich.

- Treffen Sie Schlußvereinbarungen.
- Kleben Sie einen Notrufaufkleber auf das Gerät oder geben Sie diesen dem Kunden, damit er in Zukunft Ihre Nummer gleich greifbar hat.

**Was habe ich als Handwerker davon?**  
Bei Notfällen und Reparaturen erweise ich mich beim Kunden als echter Problemlöser. Er wird diesen guten Eindruck im Gedächtnis behalten, mir für die kompetente Lösung dankbar sein und mich weiterempfehlen. Mit Kulanz kann ich mir begeisterte Kunden schaffen.

#### Der Tip für den Chef

Gerade gute Kundendienst- und Notfall-Monteur sind für Ihr Unternehmen sehr wichtig. Im Notfall und Ausnahmefall zeigen sich die Qualität eines Unternehmens und der „wahre Kern“. Gerade in solchen Fällen können Sie beim Kunden unheimlich Punkte machen. Nehmen Sie Kundendienstaufträge und Notfalleufträge sehr ernst und ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter, diese wichtige Tätigkeit konzentriert und kundenorientiert auszuführen. Geben Sie eine 24-Stunden-Nummer nur an Ihre Kunden, wenn Sie diese Leistung auch wirklich absichern können. Ein Kundendienstmonteur, der sein Handy ab 22.00 Uhr abschaltet, ist keine echte Hilfe. Die Enttäuschung des Kunden ist dann äußerst groß, wenn er nachts niemanden mehr erreicht, obwohl Sie mit diesem Dienst werben.

### Kunden sind auch nur Menschen

Der Kunde ist der Dreh- und Angelpunkt Ihrer beruflichen Existenz. Er entscheidet über „Wohl und Wehe“ Ihrer Firma. Der Kunde sollte als Partner gesehen und behandelt werden. Letztendlich bezahlt der Kunde Ihr Gehalt und sichert Ihre Existenz. Kunden sind schwer zu gewinnen, nicht leicht zu halten, aber schnell wieder zu verlieren. Die Grundeinstellung des Handwerkers gegenüber dem Kunden entscheidet über den Ablauf eines Arbeitstages. Negative Grundeinstellungen („Zicke“ denken, wenn eine Hausfrau besonders akribisch ist) trüben das Verhältnis zum Kunden, schüren Aggressionen und bauen Barrieren auf. Kunden sind Menschen und entspre-

chend unterschiedlich. Sie können in verschiedene Kundentypen eingeteilt werden.

**Was habe ich als Handwerker davon?**  
Wenn ich den einzelnen Kundentyp erkenne und mich dementsprechend verhalte, spare ich Zeit bei meiner Arbeit und vermeide Ärger, wie z. B. nachträgliche Reklamationen.

#### Kundentyp 1: Der aggressive Kunde

Der eher aggressive Kunde sieht in Ihnen einen „Eindringling in das eigene Revier“. Er muß dementsprechend mit Samthandschuhen angefaßt werden. Er mußte wegen Ihres Kommen vielleicht Urlaub nehmen und will Sie schnell wieder aus dem Haus haben.

##### Besser nicht:

- Die Selbstbeherrschung verlieren, laut werden, sich auf die Ebene der Aggression ziehen lassen.

##### Kommt gut an:

- Erscheinen Sie äußerst pünktlich.
- Wahren Sie freundliche, sachliche Distanz. Versuchen Sie weiterhin, sachlich zu kommunizieren.
- Wenn Sie wissen, daß Ihr Kunde aggressiv ist, atmen Sie am besten einige Male vor dem Klingeln tief durch.
- Nehmen Sie Angriffe vom Kunden nicht persönlich.
- Überzeugen Sie mit Kompetenz und guter Arbeit.
- Lassen Sie sich nicht auf das aggressive Niveau des Kunden ziehen.

#### Kundentyp 2: Der alles besser wissende Kunde

Dieser Kunde weiß immer alles besser. Sein Verhalten soll meist Unsicherheit und Angst überdecken. Diesem „Besserwisser“ geht es nicht um eine sachliche Lösung, sondern nur um den Konflikt als solchen. Außerdem möchte er für sein Wissen belohnt und gelobt werden. Viele Handwerker fühlen sich durch einen Besserwisser in ihrer Ehre gekränkt und reagieren entsprechend verärgert. Bleiben Sie souverän und lassen Sie sich nicht aus der Ruhe bringen!

### Buchtip

#### Handwerker-Knigge

In ihrem Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste „Knigge“ für Handwerker“ beschreibt Umberta Andrea Simonis anschaulich, wie Handwerker ihre Kundenbeziehungen verbessern können. Simonis schärft den Blick dafür, daß die Kunden eigentlich



das wertvollste Kapital jedes Handwerksbetriebs sind. Denn letztlich entscheidet das Verhalten der Service-Mitarbeiter vor Ort über das Fortbestehen und den Erfolg einer Kundenbeziehung. Das Buch beschäftigt sich in 80 typischen Themenblöcken und Musterdialogen mit der erfolgreichen Gestaltung der Beziehung Kunde/Handwerker. Die praxistauglichen Beispiele sind aus der Sicht des Fachmanns geschrieben. Alle Tips lassen sich einfach und sofort umsetzen und unterstützen den Handwerker bei seiner Arbeit. Die Autorin hat dazu ihre jahrelange Beratungserfahrung als Trainerin von Mitarbeitern des Handwerks einfließen lassen.

Das Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ (2. Auflage 2002, Hardcover, 192 Seiten) ist für 19,90 Euro (zzgl. Versandkosten) erhältlich bei:

Gentner Verlag  
Forststraße 131, 70193 Stuttgart  
Telefon (07 11) 63 67 28 64  
Telefax (07 11) 63 67 27 35  
E-Mail: kaestner@gentnerverlag.de

## Seminartip

### Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens

- Seminarziel: Sympathischer und souveräner Umgang des Monteurs/Handwerkers mit dem Kunden von der Begrüßung bis zur Verabschiedung, auch in schwierigen Situationen und bei schwierigen Kunden.
- Ziel für den teilnehmenden Handwerksbetrieb: Begeisterte Kunden, mehr Empfehlungen, mehr Folgeaufträge, mehr Anerkennung für den Mitarbeiter.
- Dauer: je 1 Tag Basis- und Aufbautraining
- Termine: nach Vereinbarung
- Ort: firmenintern in ganz Deutschland

**Kontakt:** Simonis Service Agentur, Morellstraße 16, 86159 Augsburg, Telefon (08 21) 57 31 17, Internet: [www.simonis-serviceagentur.com](http://www.simonis-serviceagentur.com)

#### Besser nicht:

- Sich auf Streitereien einlassen.
- Sich provozieren lassen.

#### Kommt gut an:

- Erscheinen Sie pünktlich.
- Bewahren Sie Ruhe und legen Sie sachliche Freundlichkeit an den Tag.
- Loben Sie das Wissen des Kunden, bevor Sie Ihren Vorschlag bringen.
- Erkennen und ignorieren Sie Provokationen, bzw. halten Sie mit sachlichen Argumenten dagegen.
- Beobachten Sie alles genau, damit der Kunde Ihnen bereits bestehende Schäden nicht „andichtet“ oder Reklamationen bewußt provoziert.

#### Kundentyp 3: Der kontrollierende Kunde

Dieser Kunde hat vielleicht schon öfters schlechte Erfahrungen gemacht. Er hat das Bedürfnis, alles zu überblicken. Seine Unsicherheit veranlaßt ihn, je-

den Ihrer Handgriffe nachzukontrollieren. Solche Kunden neigen dazu, aus nächster Nähe alles, was der Handwerker macht, zu begutachten. Sie „rücken ihm auf die Pelle“, stehen beinahe auf Tuchfühlung hinter ihm. Viele Handwerker macht dies nervös. Ein kontrollierender Kunde braucht schon im Vorfeld der Montage viel Information. Ihm können Sie aber auch höflich Grenzen aufzeigen.

#### Besser nicht:

- Den Kunden als lästig empfinden, ihn abwimmeln.
- Die ständige Kontrolle persönlich nehmen, beleidigt reagieren.

#### Kommt gut an:

- Achten Sie auf Pünktlichkeit.
- Den Kunden fragen, was er sonst noch wissen möchte.
- Den Kunden einbeziehen.
- Wenn ein Kunde Ihnen nicht mehr von Ihnen abweicht und jeden Handgriff aus nächster Nähe beobachtet, fragen Sie ihn: „Ich sehe, Sie schauen mir sehr interessiert zu. Was möchten Sie noch wissen?“ Wenn der Kunde tatsächlich noch Fragen hat, beantworten Sie diese. Geht er dann immer noch nicht von Ihrer Seite, dürfen Sie durchaus Grenzen setzen: „Herr Meier, ich merke, Sie sind wirklich sehr an meiner Arbeit interessiert. Ich muß mich sehr konzentrieren. Ich habe hier eine sehr knifflige Arbeit zu verrichten. Ich merke, daß mich Ihre Nähe ablenkt. Bitte haben Sie Verständnis. Ich erkläre Ihnen gerne später jeden Handgriff.“

#### Kundentyp 4: Der überfreundliche, aufdringliche Kunde

Dieser Zeitgenosse steht schon zur Begrüßung am Eingang mit „Schnaps für alle“ da. Er nötigt dem Handwerker von Alkohol über selbst gebackenen Kuchen bis hin zu langen Gesprächen alles auf. Viele Handwerker fühlen sich so unter Druck gesetzt und bei der Arbeit und im Zeitablauf behindert. Dieser Kunde benötigt Anerkennung und freundlich gesetzte Grenzen.

#### Besser nicht:

- Den Kunden brüskieren, unhöflich ablehnen.
- Alles – Gespräche, persönliche Gaben etc. – annehmen und unsicher die Arbeit weitermachen.

#### Kommt gut an:

- Bedanken Sie sich freundlich für die Aufmerksamkeit.

- Lehnen Sie Alkohol mit Hinweis auf die eingeschränkte Sicherheit bei der Arbeit und einen drohenden Führerscheinentzug ab.

- Weisen Sie auf den nächsten Termin und den notwendigen Zeitbedarf hin.

#### Kundentyp 5: Der überängstliche, nervöse Kunde

Dieser Kunde hat Angst, daß sich in seinem Umfeld etwas zu seinen Ungunsten ändert oder Dinge beschädigt werden. Dieser Kunde benötigt viel Information, Überblick und Sicherheit. Achten Sie bei diesem Kunden besonders auf Pünktlichkeit. Gehen Sie mit ihm, bevor Sie beginnen, alle Schritte Punkt für Punkt durch. Fragen Sie nach, was er noch wissen möchte. Bringen Sie gleich zu Anfang Ihre Reinigungsmittel mit und weisen Sie den Kunden darauf hin, daß Sie den Arbeitsplatz sauber verlassen.

#### Besser nicht:

- Keine Informationen geben und wortlos mit der Arbeit beginnen.
- Den Kunden nur mit knappen Worten abspesen. Dies schürt nur seine Ängstlichkeit.
- Grob reagieren („Jetzt lassen Sie uns doch erst mal machen, wir wissen schon, was wir tun . . . !“).

#### Kommt gut an:

- Erscheinen Sie gerade bei diesem Kundentyp sehr pünktlich.
- Informieren Sie den Kunden vor Arbeitsbeginn über alle Tätigkeiten.
- Bringen Sie gut sichtbar Reinigungsmittel mit. Teilen Sie dem Kunden mit, wie sauber Sie den Arbeitsplatz verlassen.
- Sichern Sie das Eigentum des Kunden besonders aufmerksam ab.
- Tragen Sie unbedingt Überschuhe.



.....  
Diplom-Kommunikationsdesignerin Umberta Andrea Simonis hat sich mit ihrer Simonis Service Agentur auf innovative Maßnahmen zur Serviceoptimierung, Kundenbindung und Neukundengewinnung spezialisiert. Schwerpunkte ihrer Arbeit sind u. a. Beratung, Trainings und Vorträge im Bereich Handwerksmarketing, die sie zusammen mit ihrem 9köpfigen Trainerteam bundesweit ausführt.  
.....