



Teddybärisierung im Handwerk

Zeit für große Gefühle

Regelmäßig befragt der Autor seine Trendseminar-Teilnehmer nach des Handwerkers Lieblingstrend. Ergebnis: Die von der wirtschaftlichen Unsicherheit und dem Konsumverzicht der Kunden gestressten Handwerker sehen sich selbst am liebsten in der Rolle der „liebenswerten Zeitgenossen, die ihren Kunden die Wünsche von den Augen ablesen“. Wie dicht Wunsch und Wirklichkeit beisammen liegen, zeigt der folgende Beitrag zur Teddybärisierung im Handwerk.

Teddybären üben seit über hundert Jahren auf jung und alt einen faszinierenden Reiz aus, und viele der heißgeliebten Begleiter aus Kindertagen sind heute zu begehrten Sammlerobjekten geworden, die auf Auktionen und Antikmärkten zu Rekordsummen gehandelt werden. In der Tat scheint sich hinter dem Bären-Enthusiasmus ein Mega-Trend zu verbergen, der bei vielen Bevölkerungsteilen schnell verstanden wird. Wer sich mit Bären ernsthaft beschäftigt, wird schnell erkennen, wo die Teddybärisierung bereits Einzug gehalten hat. Die Teddybärisierung signalisiert einen offensichtlichen Nachholbedarf an Geborgenheit und Wärme. Was verbindet nun den Bären mit dem Handwerker?

Der Bär

- verkörpert Macht, Sicherheit und Schutz
- ist Garant für Urvertrauen
- lässt Frustrationen ertragen
- ist Seelenröster, dem man Geheimnisse anvertrauen kann
- vermittelt Geborgenheit
- ist als Kuschelsymbol für „drinnen“, Gegenpol zur emotionalen Kälte „draußen“
- schenkt „Nestwärme“, ist keine Wegwerfware
- erinnert an die Träume der Kindheit.

Der Handwerker

- entscheidet über Lebensqualität
- vermeidet Gefahren durch unsachgemäße Leistungen
- bietet Schutz vor bösen Überraschungen und verdient damit einen außergewöhnlichen Vertrauensbonus
- wird zum Lebensberater, erfüllt individuelle Wünsche, macht Träume wahr. Nur beim Handwerker ist man mit seinen Sorgen wirklich gut aufgehoben.
- steht mit seinen Leistungen über den anonymen Alternativen des Do-it-yourself oder Buy-it-yourself. Nicht nur die Problemlösung zählt, sondern das langfristig gute Gefühl.
- schafft die wahren Werte, die die Zeit überdauern und profitiert von seiner Tradition, die bei richtiger Interpretation zunehmend wieder mehr „wert“ wird.

Konsequenzen fürs Handwerk

Die Emotionalisierung der Verkaufsvorgänge sowie der Leistungen und Produkte wird zu ganz neuen Kundenzufriedenheitslösungen führen. Der Handwerker verlässt damit die Stufe des Erfüllungsgehilfen und avanciert zum Lebensberater, um die gravierenden sozialen und persönlichen Defizite bei seinen Zielgruppen zu lösen. Handwerker müssen dazu die psychologische Auseinandersetzung mit

Mensch und Materie drastisch erhöhen.

Differenzieren Sie Ihre Kunden sehr genau darauf hin, ob sie nur „schnell-schnell“ ihr Problem gelöst haben möchten oder eine Bühne für Individualität, Erlebnisse und Geschichten finden wollen. Setzen Sie beim Kontakt mit diesen Kunden auf persönliche Gesprächsinhalte und außergewöhnliche Service-Highlights.

Gestalten Sie den Kontakt mit Ihren Kunden möglichst langfristig orientiert und geben Sie ihnen Zeit, auch über ihre Gefühle zu reden. Denken Sie nicht kurzfristig an das schnelle Geschäft, sondern langjährig an Kundenbindung und Weiterempfehlung.

Erhöhen Sie durch Ihre häufige Präsenz bei Ihren Kunden (Mailings, Telefon-Marketing, Messeeinladungen, persönliche Besuche) die Chance, zum richtigen Zeitpunkt präsent zu sein.

Unterscheiden Sie sich vom Wettbewerber schon dadurch, dass Sie dann, wenn's „brennt“, ganz schnell bereit sind, die Probleme der Kunden zu lösen. Statten Sie Kunden mit einem Repräsentanten von Ihnen aus (Visitenkarte, Prospekt, innovativer Werbepartikel), der möglichst nicht im Papierkorb landet, sondern beim Kunden vor Ort dauerhaft auf Sie aufmerksam macht.

Ein (Marken-) Teddy im Verbund mit Ihrer VIP-Kunden-Hotline (z. B. auf einem Halsband) ist dabei sicher eine gute Lösung.

Tipps für teddybärisierte Handwerker

Wer sich mit Teddybären einmal richtig beschäftigt, wird feststellen, dass Teddys sehr wohl reden. Allein der typische Gesichtsausdruck eines „guten“ Teddys sagt schon aus: „Ich bin für Dich da, ich versteh Dich, ich mag Dich!“ Auch im Handwerk sind derartige Relikte verständnisvoller Kommunikation erhalten geblieben, die im Internet-Zeitalter eher verloren zu ge-



hen scheinen. Vielleicht wird sich gerade im Handwerk die zweiseitige, dialogorientierte und damit menschliche Form der Kommunikation erhalten. Fakt ist, dass sich im Handwerk viele mediale Marketingsünden (unzeitgemäße Prospekte und Anzeigen) zumindest teilweise durch persönliche Kommunikation kompensieren lassen. Der teddybärisierte Handwerker achtet deshalb auf folgende rhetorischen Kniffe ganz besonders:

- Im teddybärisierten Kundengespräch dominiert nicht das „Ich“ sondern das „Sie“. Das bedeutet, dass Sie möglichst immer in der Perspektive des Kunden sprechen und nur dann in der „Ich-Form“, wenn Sie ganz konkret nach Ihrer persönlichen Experten-Meinung gefragt werden.

Beispiel: Statt der Redewendung „Ich würde Ihnen folgendes empfehlen“ besser folgende Formulierung wählen: „Für Sie ist dies die richtige Lösung“

Seminartipp

Umsetzung der Teddybärisierung

Zur Umsetzung der Teddybärisierung im Handwerk findet Sa., 24. April 2004 (10-16 Uhr) bei Uni Marketing, Augsburg, ein außergewöhnliches Pilotseminar mit Darstellung vieler praktischer Beispiele statt. Dabei werden auf folgende Ziele verfolgt:

- Verbesserung der Strategiefähigkeit, dargestellt am praktischen Beispiel
- Integration der Mitarbeiter in die Umsetzung der Strategie

- Erhöhung des Alleinstellungs-, Image- und Sympathievorsprungs
- Außergewöhnliche Ansprache geeigneter Kunden für spezielle Produkt- und Serviceleistungen

Für die Seminarteilnehmer wird auf Wunsch anschließend ein Projekt-Coaching für die Umsetzung der Teddybärisierung im Betrieb angeboten. Teilnahmepreis: 198 Euro für Erst- und 98 Euro für Folge-Anmeldungen aus dem Unternehmen, (je zzgl. MwSt.). Anmeldung und weitere Infos unter Telefon (08 21) 9 20 01, Telefax (08 21) 9 20 10, E-mail: Dr.Dornach@uni-marketing.de

- Der teddybärisierende Handwerker spricht weniger in der auf Versprechungen basierenden Zukunftsform, sondern mehr in der verbindlicheren Gegenwartsform. Damit fühlt sich der

(meist von vielen ungehaltenen Versprechungen verunsicherte) Kunde bereits als Nutznießer in der Gegenwart, auch wenn diese durch spätere Umsetzung in der Zukunft liegt.

Teddybärisierungs-Checkliste		ungelöst	verbesserungs- bedürftig	gelöst
Bequem erreichbar	Eigene Hotline, Privat Tel.-Nr., Handy-Nr., gute Anfahrtsskizze, ausgeschilderte Kundenparkplätze vor dem Geschäft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fester Ansprechpartner	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter-Visitenkarten - Zentrale Anlaufstelle im Innendienst - Kundenzufriedenheits-Manager(in) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gesamt-Koordinator	<ul style="list-style-type: none"> - Kompletverantwortung rund um Ihr Gewerk, Koordination aller Nebengewerke - Vor-Ort-Besprechung mit den anderen Gewerken auf der Baustelle - exaktes Controlling der anderen Gewerke 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Problemlöser	Reinigungs-Dienstleister, Security-Lösungen, Komfort-Service-Ideen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rücksicht	<ul style="list-style-type: none"> - Berücksichtigung spezieller Lebensgewohnheiten wie Aufstehzeiten, Essens-Rituale, Urlaubsgewohnheiten, Einhaltung von Anonymitätsvorgaben - Kontakte oder Probleme mit Nachbarn abstimmen - Bevorzugung bestimmter Mitarbeiter-Typen (Altersklassen, Benimmformen, Umgangston, Nicht-Raucher etc.) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beste Lösung	<ul style="list-style-type: none"> - Mehrere Alternativen besprechen - Auch außergewöhnliche Lösungen ansprechen - Beste Lösung aus Handwerker-/Kundensicht vermitteln 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ablauf-Besprechung	<ul style="list-style-type: none"> - Was wird wann gemacht? - Warum haben sich Verzögerungen ergeben? - Wann wird die Arbeit definitiv abgeschlossen? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flexibilität	<ul style="list-style-type: none"> - Nachträgliche Änderungswünsche berücksichtigen - Eingehen auf Verbesserungsvorschläge - Klare Hinweise auf Kostenerweiterungen geben 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Übergabe	Extra Zeitvereinbarung, persönliche Erklärung der Bedienung(-sanleitung), Hinweise auf wichtige zusätzliche Tipps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
„Hinterlassen-schaft“	<ul style="list-style-type: none"> - Bleibende Werte (Werbeartikel) beim Kunden hinterlassen - Optimal: „Haus-Handwerker-Handbuch“ mit Platz für Bedienungsanleitungen, Imageprospekt, Hotline, Weiterempfehlungskarten 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nachkontrolle	<ul style="list-style-type: none"> - „Day after finish call“ (Einen Tag nach Fertigstellung anrufen) - Auf jeden Fall: Vor Rechnungsversand noch einmal anrufen - Speziellen Termin zur Nachkontrolle abstimmen 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufforderung	<ul style="list-style-type: none"> - Etwaige Reklamationen aktivieren - Störfälle und Unregelmäßigkeiten sofort melden lassen - Auf Ferndiagnose („das ist schon in Ordnung so“) möglichst verzichten 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dauerkontakt	<ul style="list-style-type: none"> - Aus Kunden Freunde machen - Vier mal pro Jahr aktive Kontakte pflegen - Bei Geburtstagen und anderen persönlichen Anlässen präsent sein 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Beispiel: Statt der Formulierung „Wir werden Ihnen ein Angebot zukommen lassen“ (Zukunftsform) ist es besser zu sagen: „Ich bringe Ihnen heute Nachmittag noch ein Angebot vorbei.“

• Ein klassischer Lapsus der nicht-teddybärisierten Handwerker ist der typische, überall nachlesbare Abschlussatz: „Wir würden uns über Ihren Auftrag freuen“. Der teddybärisierte Handwerker ersetzt auch in diesem Fall die Zukunftsform ganz konsequent durch die Gegenwartsform: „Wir freuen uns über Ihren Auftrag“

Typisch für den teddybärisierten Handwerker sind des weiteren positive Formulierungen. Vermeiden Sie deshalb negative Aussagen wie: „Das weiß ich nicht“, „Das geht heute nicht mehr“ oder „Dafür sind wir nicht zuständig“. Wählen Sie besser folgende positiven Aussagen: „Ich werde mich für Sie kundig machen“, „Morgen Nachmittag können wir bei Ihnen sein“, „Dafür ist mein Kollege XYZ zuständig, er wird sich morgen bei Ihnen melden“.

• Richtig teddybärisierte Handwerker reden eher nicht hektisch und laut tö-

nend. Besser kommt meist eine ruhige und tiefere Stimmlage an. Auf den Kunden wirkt dies in der Regel einfühlsamer, vertrauensvoller und kompetenter.

• Die sehr begehrte „Kompetenz“ muss der teddybärisierte Handwerker nicht durch Fachchinesisch oder Expertenlatein suggerieren. Wenn Sie im Zweifelsfall wirklich nicht auf Fachausdrücke verzichten können, spielen Sie gleich den Dolmetscher und erklären den Inhalt in der Sprache des Kunden. So sind teddybärisierte Handwerker mit dem Kunden immer auf einer Wellenlänge.

Teddybärisierung der Produkte im SHK-Handwerk

Produkt	Relevante Gefühlswelt
Solaranlage	<ul style="list-style-type: none"> - Positive Effekte der Sonnenstrahlen - Glücksgefühle bei Sonnenaufgangs- und Sonnenuntergangstimmung - außergewöhnliche Möglichkeit, südländische Kraft jeden Tag ins Haus zu holen
Dampfdusche	<ul style="list-style-type: none"> - schonende Art der Reinigung - wohltuende (auch innerliche) Wärme - positive Kraft der Heilpflanzen und -kräuter - Möglichkeit, sich im Nebel zu verstecken
Whirlpool	<ul style="list-style-type: none"> - Faszination der Thermen und heißen Quellen - Geselligkeit und Zweisamkeit - Genussbad, polarisierendes Leben, Kraftquelle
Heizkörper	<ul style="list-style-type: none"> - Wirkung wie eine Feuerstelle - Möglichkeit den Bademantel daran aufzuhängen (emotionale Funktionalität) - Ort der Anlehnungsbedürftigkeit (gerade Frauen suchen am Morgen bevorzugt die Nähe der Heizkörper)
Heizkessel	<ul style="list-style-type: none"> - Wärmezentrale - Kraft-Ort - Herz des Hauses

Hinweis: Diese teddybärisierte Sichtweise lässt sich problemlos auf alle SHK-Produkte anwenden.



- Auch Ihre Mitarbeiter schätzen teddybärisierte Chefs und Chefinnen. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten benötigen Mitarbeiter verlässliche Ansprechpartner, klare Absichtserklärungen, schnelle Taten, aktives Mitspracherecht und eine starke Heimat im Betrieb. Lernen Sie mit Gesprächen Ihre Mitarbeiter besser kennen und schätzen – dann werden diese auch wissen, was Sie für sie und Ihre Kunden tun können.



.....
 Dr. Bernd W. Dornach, seit 20 Jahren wissenschaftlicher Begleiter der Wertschöpfungskette im Handwerk, Autor zahlreicher Bücher und bekannt für amüsante Vorträge und Seminare mit Tiefgang. Er ist zudem Initiator der Veranstaltung „Zukunftstag“ sowie des Buch-Guides „Faszination Handwerk“ mit den kundenorientiertesten Schleifenbetrieben. UNI Marketing, Augsburg, Telefon (08 21) 9 20-01, Telefax (08 21) 9 20-10, www.uni-marketing.de

entertesten Schleifenbetrieben. UNI Marketing, Augsburg, Telefon (08 21) 9 20-01, Telefax (08 21) 9 20-10, www.uni-marketing.de