

Körpersprache im Umgang mit Kunden

Welche Signale senden Sie aus?

Bevor der Handwerker ein Wort gesagt oder auch nur einen Handgriff beim Kunden getan hat, ist dieser bei ihm bereits „angekommen“ oder „durchgefallen“. Die so genannten nonverbalen Kommunikationsformen bestimmen den ersten Eindruck und legen Bewertungen fest.

Stellen Sie sich vor, Sie sind Kunde und freuen sich auf den heutigen Einbau Ihrer hochwertigen Dampfdusche, eine Anschaffung, die Sie schon lange vorhatten. Es klingelt Sturm, Sie hören, dass jemand sogar gegen die Tür tritt. Sie reißen erschreckt die Tür auf. Ein Mann mit verkniffenem Gesicht, Drei-Tage-Bart und Zigarette im Mund, an den Knien zerrissene Jeans und Lederweste steht gebückt vor Ihnen. Auf den schiefen Schultern trägt er ein verpacktes Teil, das gefährlich in Richtung offener Türe zu Ihnen schwankt. Wie ist wohl Ihr erster Eindruck? Wie vermuten Sie, läuft die Montage ab? Kann es sein, dass Sie maßlos enttäuscht sind? Ja, natürlich.

Gute und schlechte Signale

Ob zu Beginn oder während der Montage: Sie senden immer Körpersignale aus, die der Kunde aufnimmt und bewertet. Diese Signale werden durch die Kleidung, Körpergeruch, Mimik und Gestik noch unterstützt und verstärkt. Auch Tätowierungen und Piercings können negative Assoziationen wecken.

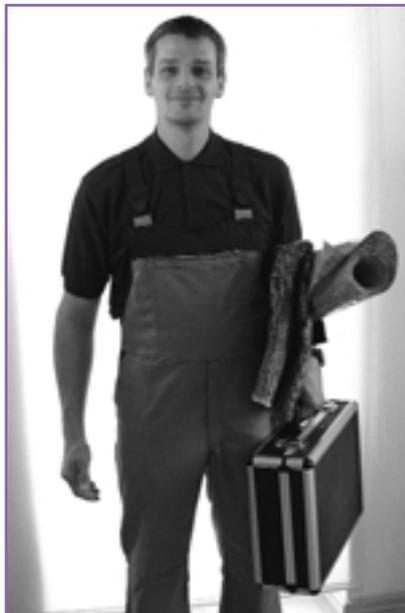
Vermeiden sollten Sie:

- Dominante Gesten, die Aggressionen beim Kunden auslösen können
- Unbewusste Körpersprache, die nicht zur Qualität und dem Erscheinungsbild der handwerklichen Leistung passt:
 - Starker Körpergeruch, Schweiß, Knoblauchgeruch
 - fettige ungepflegte Haare
 - Drei-Tage-Bart
 - schlechte Haltung
 - unpassende, schmutzige, kaputte Kleidung und Schuhe
 - schlurfender oder polternder Gang
 - grimmige und verkniffene Gesichtszüge
 - aufgesetztes Lächeln
 - kein Blickkontakt zum Kunden
 - zu kleiner (unter 50 cm) oder zu weiter Abstand vom Kunden (über 100 cm) während der Kommunikation.

- Kaugummi kauen (auch während eines Gesprächs)

Beim Kunden kommt dagegen gut an:

- Offene, einladende Körpersprache, die Vertrauen und Kommunikationsbereitschaft signalisiert
- Positive Signale aussenden in Bezug auf
 - Kleidung
 - Duft
 - Haltung
 - Gang
 - Gestik, Mimik
 - Blickkontakt
 - Distanz
- Saubere funktionelle Kleidung
- unaufdringliches Eau de Toilette
- offene, gerade Haltung, freundlicher Blick
- natürliches Lächeln, enger Blickkontakt zum Kunden



Positiv-Signal: „Guten Tag!“
 Wichtige Vertrauenssignale bei der Begrüßung: Die rechte Hand ist frei zum Händeschütteln, wobei die Initiative hierfür vom Kunden ausgehen sollte. Die Körperhaltung ist offen, der Gesichtsausdruck freundlich. Vertrauensbildende Hilfsmittel sind die Packdecke und das Unterlegvlies



Positiv-Signale: „Frau Müller, darf ich Ihnen Ihr neues Bad zeigen?!“
 Diese einladende, offene Haltung mit sichtbaren Handflächen wirkt sympathisch und unterstreicht die Wertigkeit der geleisteten Arbeit

Fotos: U. A. Simoniis

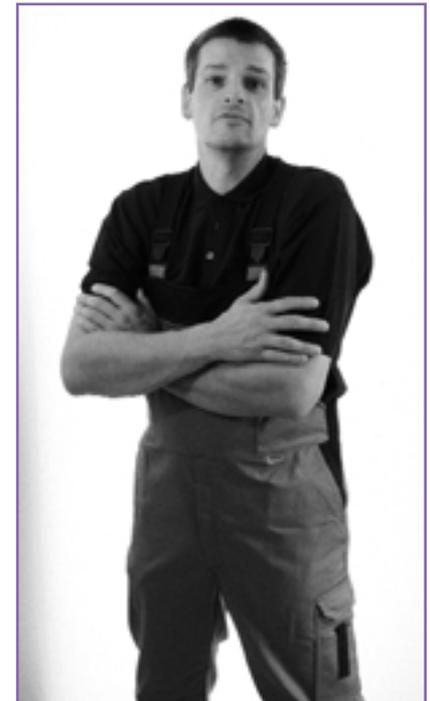
Buchtipp

Handwerker-Knigge

In ihrem Bestseller-Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste „Knigge“ für Handwerker“, das bislang 11 000 Mal verkauft wurde, beschreibt Umberta Andrea Simonis anschaulich, wie Handwerker ihre Kundenbeziehungen verbessern können. Simonis schärft den Blick dafür, dass die Kunden das wertvollste Kapital jedes Handwerksbetriebs sind. Denn letztlich entscheidet das Verhalten des Service-Mitarbeiter vor Ort über den Erfolg einer Kundenbeziehung. Das Buch beschäftigt sich in 80 typischen Themenblöcken und Musterdialogen mit der erfolgreichen Gestaltung der Beziehung Kunde/Handwerker. Die vielen Beispiele sind aus der Sicht des Praktikers geschrieben.

Das Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ (5. Auflage 2004, Hardcover, 192 Seiten) ist für 19,90 Euro (zzgl. Versandkosten) erhältlich bei:

Gentner Verlag, 70193 Stuttgart
 Telefon (07 11) 63 67 28 57
 Telefax (07 11) 63 67 27 57
 E-Mail: peters@gentnerverlag.de



Negativ-Signal: „Das geht mich doch nichts an!“
 Verschränkte Arme wirken nach innen und außen wie eine Barriere und signalisieren Abwehr und fehlende Aufnahmebereitschaft



Negativ-Signal: „So nicht!“
 Der erhobene Zeigefinger und die aufgestützte Hand signalisieren Dominanz und Kampfbereitschaft – gerade bei schwierigen Kommunikations-Situationen belasten diese Gesten die Verbindung zum Kunden

- angenehme Distanz (über 50 cm bis zu maximal 100 cm) während der Kommunikation mit dem Kunden.

Tipps zur Körperpflege

Durch Körperpflege vermitteln Sie sich und dem Kunden ein gutes Gefühl. Sie fühlen sich sicher und der Kunde sieht sein Vertrauen in Sie gerechtfertigt. Sie stärken das Image Ihrer Firma als sauberer und ordentlicher Betrieb. Deshalb:

- Tragen Sie immer ein Päckchen Atemgold, Zahnputzkaugummi etc. bei sich
- Benutzen Sie, wenn nötig, vor Eintreffen ein Deodorant
- Für eine Körpererfrischung zwischendurch nehmen Sie einen Fertigwaschlappen mit. Diese sind mit Reinigungsemulsion getränkt und geben ein angenehmes Körpergefühl
- Führen Sie ein Reisewasch-Set mit eigener Seife und Handtuch bei sich. Wenn Sie nach der Arbeit beim Kunden die Hände waschen, haben Sie wieder saubere Hände.

Durch bewusste positive Körpersignale geben Sie dem Kunden die Sicherheit, sich bei Ihnen gut vertrauensvoll

aufgehoben zu fühlen – gerade in Bezug auf die handwerkliche Tätigkeit. Achten Sie in Ihrer persönlichen Selbstdarstellung auf die Körpersprache und machen Sie Ihren Mitarbeitern klar, wie wichtig diese Faktoren für den Erfolg und die Akzeptanz beim Kunden sind. Belohnen Sie Ihre Mitarbeiter mit einem Seminar zum Thema.



Diplom-Kommunikationsdesignerin Umberta Andrea Simonis zeigt seit 1996 Handwerksunternehmen (Ausbau und Renovierung), wie sie mit besserem Service und engagierteren Mitarbeitern begeisterte Kunden und neue Umsatzpotenziale gewinnen können. Als externe Beraterin gestaltet sie alle wichtigen Bereiche der Kundenbindung, Neukundengewinnung, des Empfehlungsmanagements etc. Simonis hat mit ihrem Team das Knigge-Seminar „Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens“ entwickelt (86159 Augsburg, Telefon (08 21) 57 31 17, Telefax (08 21) 57 34 95, www.simonis-serviceagentur.com).