

Service der begeistert

Sauberkeit auf der Baustelle



Quer durch die SHK-Branche hallt der selbstbewusste Slogan: „Unsere Monteure sind die Visitenkarte des Unternehmens“. Doch noch oft stellt sich dieser Anspruch in der Praxis als Selbsttäuschung heraus. Oder er wird mit einem Unterton von vager Hoffnung geäußert, nach dem Motto: „Gott gebe, dass die Monteure ein positives Bild beim Kunden abgeben“.

Die Baustelle ist für die Unternehmen unserer Branche der „Ort der Wahrheit“. Der Faktor „Sauberkeit“ wird zu einem Schlüsselbegriff für anhaltenden Erfolg werden. Motivierte und qualifizierte Monteure nehmen dabei eine Schlüsselposition ein.

Profi oder Amateur?

Die kommenden Jahrzehnte werden im Geschäftsleben Phasen rasender Geschwindigkeit sein. Es wird nur zwei Typen von Unternehmen geben: die Schnellen und die Toten. Professionelle oder unprofessionelle Monteure werden über das positive oder negative Schicksal der Unternehmen entscheidend mitbestimmen. In den nächsten Jahren werden erstklassige Serviceleistungen von den Monteuren der Branche verlangt werden. Nur die Guten und die Besten werden das schaffen.

Dabei gibt es bei jedem Kundenkontakt konkrete Dinge, welche Kundenbegeisterung zum Zukunftsfaktor machen. Wenn beispielsweise Monteure eines Hannoveraner Installateurs ihre eigenen Monteurhandtücher mitführen, dann ist das mehr als eine Geste. Dies ist kluger Service, der

entscheidet. 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, wird dabei die besonders erfreuliche Folgeerscheinung für ihn sein.

Neue Ideen sind gefragt

Sie merken schon: Begeisternder Service ist keine Zukunftsvokabel für die ewigen Nörgler. Wer sich im Beruf für das Robinson-Crusoe-Syndrom (wann kommt Freitag?) entschieden hat, betätigt Hand- und Fußbremse zugleich. Die wirtschaftliche Situation der Zukunft wird schnell bewirken, dass die Guten immer besser werden und die Schlechten verschwinden. Dabei hat jeder gute Chancen gut zu sein. Um zu den Erfolgreichen zu gehören, werden sich Monteure die Frage zu beantworten haben: Wie groß ist mein Mut und

Sonderpreis exklusiv für SBZ-Leser:

Das clevere „Service-Paket“

Das Buchpaket „Service“ besteht aus vier Kompaktratgebern (Format: 13 x 17 cm, je ca. 34 Seiten):

1. „Das saubere Firmenfahrzeug“
2. „Sauberkeit auf der Baustelle“
3. „Die 7 häufigsten Kundentypen“
4. „Der Telefonknigge“

Sonderpreis komplett: 18 €
zzgl. MwSt. + 4 € Versandkosten
(ab Bestellwert 60 € netto frei Haus)

Bei Mengenabnahmen gibt es Prozente: 10 % ab 10 Stück und 20 % ab 20 Stück (Beispiel: 3 x Service-Paket = 12 Stück)

Bestellungen an den Gentner Verlag, Stuttgart:

- Telefon (07 11) 6 36 72-8 57 (Frau Peters)
- Telefax (07 11) 6 36 72-7 57
- E-Mail: peters@gentnerverlag.de
- Online: www.shk-pakete.de



die Bereitschaft zur Veränderung? Dabei wird es in Zukunft nicht mehr genügen, einen Staubsauger mitzuführen, oder den Boden mit Folie abzukleben. Dies sind Standardleistungen in der Branche geworden. Auch Überziehschuhe werden bald von den Kunden wie selbstverständlich erwartet. Neue Ideen sind gefragt: Kantenschoner für die Türstöcke des Kunden, Staubschutztüren, Staubabsaugung mit dem Staubfresser.

Ehrliche Selbstdiagnose

Nur der wirklich ernsthafte Versuch, sämtliche Fehlerquellen auszuschließen, d.h. die Verwirklichung des Null-Fehler-Ziels, garantiert auf lange Sicht den Erfolg. Ist das zuviel von Ihren Monteuren verlangt? Nein. Man muss höher zielen, als man später trifft.

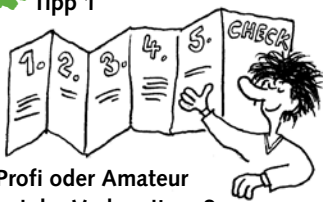
Eine ehrliche Selbstdiagnose steht am Anfang aller Servicebemühungen

- Was dürfen Ihre Monteure keinesfalls tun?
- Was müssen Ihre Monteure in jedem Fall tun?
- Gibt es einheitlich verbindliche Baustellen-Regeln (schriftlich)?
- Erhalten Ihre Mitarbeiter Kopien von Danksagungsschreiben?
- Haben Sie die Jagd nach Fehlern organisiert?
- Ist Ihr Qualitätsprogramm – sofern ein solches bereits existiert – eher nach außen oder nach innen ausgerichtet?

Tipps für die Praxis

Nachfolgend einige Tipps aus dem kompakten Service-Ratgeber „Sauberkeit auf der Baustelle“ (siehe Kasten)

Tipps



Profi oder Amateur bei der Vorbereitung?

Optimale Vorbereitung ist die Grundvoraussetzung für Vertrauen und beste Arbeit. Davon

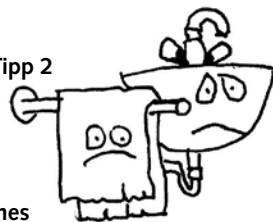
wird Ihr Erfolg für die Zukunft abhängen. Bei Um- oder Neubauarbeiten sollten Sie deshalb zunächst abklären:

- Wo darf das Material abgelegt und gelagert werden?
- Wo kann gegebenenfalls der Schuttcontainer abgestellt werden?
- Wo kann man das Firmenfahrzeug parken, ohne Familienmitglieder oder Nachbarn zu behindern?

Klären Sie auch ab, wo Sie notwendige Sägearbeiten (Balkon, vor dem Haus, etc.) verrichten können.

Als Profi sollten Sie sich eine Checkliste erstellen, die Sie vor dem Start der eigentlichen Arbeiten abhaken. So gehen Sie auf Nummer sicher und gewinnen von Beginn an Vertrauen bei Ihren Kunden.

Tipps



Eigenes Handwerker-Handtuch dabei?

Egal ob Sie noch Silikonreste an den Händen haben, Leim, Farbe, Ölrückstände oder sonstigen Schmutz. Es zeichnet Sie als modernen Handwerker aus, wenn Sie immer ein eigenes Handtuch dabei haben und auch nur dieses benutzen.

Auch wenn der Kunde es akzeptiert, dass Sie sein Handtuch benutzen, besonders freuen wird es ihn in der Regel nicht. Fragen Sie Ihre Kunden vorher, wo Sie sich die Hände waschen dürfen. Es ist eben nicht selbstverständlich, dass Sie sich dort waschen, wo es auch der Kunde tut.

Tipps

Machen Sie ein bisschen Show

Wenn Sie hochwertige Gegenstände montieren, z. B. teure Armaturen, Spiegel, Leuchten etc., dann können Sie mit weißen Stoffhandschuhen dem Kunden Ihre Wertschätzung des Produkts zeigen.



Wenn Sie zur Fertigmontage weiße Baumwoll-Handschuhe tragen, werden Sie Ihre Kunden verblüffen.

Wenn Sie den Mut haben derart professionell zu arbeiten, sollten Ihre Handschuhe immer frisch gewaschen sein. Deshalb sollten Sie immer mehrere Paare im Auto oder Werkzeug-Koffer haben.

Tipps



Klären Sie im Vorfeld die WC-Frage

Oft mögen es Kunden nicht, dass deren WC durch andere Menschen benutzt wird. Deshalb sollten Sie – bei umfangreichen Arbeiten schon im Vorfeld des Auftrages klären, wo für Sie eine Möglichkeit besteht.

Ein Baustellen-WC ist die sauberste Lösung. Falls dies aus organisatorischen Gründen nicht möglich ist gilt:

Der Garten des Kunden ist Tabuzone. Auf Neubauten ist das Urinieren in die Rohbauräume ebenfalls verboten.

Suchen Sie rechtzeitig im Umfeld des Kunden nach geeigneten Möglichkeiten wie Gaststätten, Geschäfte etc.



Die Autoren **Ottmar Kuball** (l.) und **Werner Heimbach** von HaZweiOh sind als Trainer, Berater und Autoren seit vielen Jahren in der SHK-Branche bekannt. Sie bilden auch Monteure zu Serviceprofis aus (www.hazweiOh.com)