

Körpersprache für Handwerker

Der erste Eindruck zählt

Wenn der Handwerker klingelt, die Tür aufgeht und der Kunde ihn zum ersten Mal sieht, entscheidet dessen Unterbewusstsein in wenigen Sekunden über Akzeptanz, Glaub- und Vertrauenswürdigkeit. Einen entscheidenden Vorsprung beim Kunden hat der Handwerker, der weiß, worauf es beim ersten Eindruck ankommt.

Wenn man sich vergegenwärtigt, dass bei einem Erstkontakt immerhin 55 % der Wirkung durch nichtverbale Signale entsteht, ist klar, wie wichtig die Kenntnis und die gekonnte Praxis des „ersten Eindrucks“ ist. Nachfolgend einige Tipps in Wort

und Bild, auf die der Handwerker in der Praxis achten sollte.

Distanzonen

Der richtige persönliche Abstand, das Lächeln, der Händedruck, die Fähigkeit,

den Kunden zu spiegeln und die Kleidung gehören zu den wichtigen „Zutaten“ für einen bewussten ersten Auftritt. In unserem mitteleuropäischen Kulturkreis wird der Handwerker am besten einen Abstand von mehr als 50 cm und weniger als 100 cm zum Kunden einhalten. Die Distanzonen werden in Rom deutlich knapper als angenehm empfunden als in Hamburg. Ein deutliches Zeichen für eine zu knappe und unangenehm empfundene Distanzzone ist das Zurückweichen des Gegenübers. Das Respektieren der jeweiligen Distanzzone ist ein klares Signal an den Kunden, dass der Handwerker dessen Privat- oder Intimsphäre wahrt und respektiert.

Lächeln

Das Lächeln ist eine wirkungsvolle Beschwichtigungsgeste, die unbewusst ausdrückt, dass der Handwerker kei-

Händeschütteln: Diese Geste sagt viel aus. Hierbei wird über Sympathie oder Antipathie entschieden.



1 Angenehm empfundenes Händeschütteln: Die Hände begegnen sich „gleichberechtigt“ keiner zieht, dreht oder drückt. Der angenehme Abstand wird eingehalten

2 Falsch: Den Kunden mit der Hand herziehen, dadurch die angemessene Distanzzone verringern (unter 50 cm)

3 Falsch: Aua! Ein fester Händedruck ist zwar ein gutes Zeichen, aber er sollte weit unterhalb der Schmerzgrenze sein. Ein weicher, schlaffer Händedruck wirkt unsicher und inkompetent und ist ebenso unangebracht

nerlei Bedrohung darstellt. Dies ist besonders wirkungsvoll, wenn der dem Kunden unbekannt Handwerker in dessen sonst nur Vertrauten vorbehaltenen Privatbereich Zutritt erhält.

Händedruck

Der Händedruck zur Begrüßung ist ein Relikt aus Urzeiten und heißt übersetzt: „Ich habe keine Waffen, Du kannst mir vertrauen.“ Allerdings ist die Art und Weise des Händedrucks entscheidend, wie der Kunde sich mit dieser Geste fühlt. Wichtig ist beim Händedruck ein Gefühl der Gleichstellung zu erzeugen.

Sympathie

Ähnlichkeit erzeugt unbewusst Sympathie und Wohlbefinden. Mit der bewussten Spiegelung von Gesten, Körperhaltung, Gesichtsausdruck und

Tonfall kann beim Kunden der positive Eindruck erzeugt werden, der Handwerker würde mit ihm übereinstimmen, nach dem Motto „Ich bin wie Du.“ Es gibt auch bei sich nahe stehenden Menschen einen Wunsch sich ähnlich zu sein oder zu werden. Viele Paare werden sich im Lauf der Jahre auch äußerlich immer ähnlicher.

Kleidung

Die professionelle und saubere Kleidung ist ein Signal, mit dem der Handwerker im Unterbewusstsein des Kunden Sicherheit, Zuverlässigkeit, Glaubwürdigkeit und Fachkenntnis verankern kann. Entscheidend ist hierbei, was der Kunde erwartet. Es ist wissenschaftlich erwiesen, dass Kunden einem Handwerker in einem professionellem und ordentlichen Outfit automatisch einen wesentlichen Vertrauensvorsprung geben.



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 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).



4



5



6

4 Falsch: Die obere Hand übernimmt im wahrsten Sinne des Wortes die „Oberhand“ und drückt die Kundenhand in die Defensive. Diese Geste wird vom Kunden als dominant und aggressiv empfunden

5 Falsch: Der Eindringling: Mit der Hand in die Hüfte gestützt und die andere Hand am Türrahmen nimmt der Handwerker hier symbolisch Besitz vom Haus des Kunden. Die vom Kunden angebotene Hand wird nicht entgegengenommen – ein deutliches Zeichen für Unhöflichkeit und Nichtachtung des Kunden

6 Unangebracht: Die Handschuh-Hand. Diese Geste passt nur für sehr vertraute Menschen. Bei Kunden angewandt wirkt sie plump und vereinnahmend

Distanzonen: Die richtige Distanz einzuhalten verschafft Nähe zum Kunden und sichert die Beziehung



Erste Stufe der Annäherung: Nach dem Klingeln bleibt der Handwerker in einer höflichen Distanzzone und lässt den Kunden erst aus seinem Haus kommen



Zweite Stufe der Annäherung: Einen Schritt näher/eine Stufe höher übergibt er die Visitenkarte. Er weist sich aus, unterstreicht nochmals seinen eigenen Namen



Dritte Stufe der Annäherung: Persönliche Begrüßung der Kunden mit Handschlag, sofern dies vom Kunden gewünscht wird. Die Initiative dazu muss beim Erstkontakt immer vom Kunden ausgehen



Vierte Stufe der Annäherung: Der Kunde gibt das Signal zum Eintreten in den Privatbereich. Der Kunde geht hierbei immer voraus



Falsch: Den Kunden durch mangelnde Distanz bedrängen, ihm den Vortritt ins Haus nehmen. Der Handwerker wird als Eindringling empfunden



Je vertrauter der Umgang mit dem Kunden, umso enger kann die Distanzzone sein

Gesten kopieren: Übereinstimmung und Sympathie herstellen



Das bewusste Kopieren der Kunden-Gesten kann gerade am Anfang und in jeder offenen und nicht angespannten Phase eines Handwerkerbesuchs sympathisch auf den Kunden wirken. Die gespiegelte Geste weckt beim Kunden den Eindruck, der Handwerker wäre so ähnlich wie er selbst. Ähnlichkeit erzeugt im Unterbewusstsein spontan Sympathie, Vertrauen und Akzeptanz. Das Spiegeln kann in diesem Fall dazu führen, dass sich der andere „wohl fühlt“. Auch das Kopieren von Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke sorgt für unbewusste Übereinstimmung



Bei Konfliktszenen jedoch empfiehlt es sich nicht, die in diesem Fall dominante Geste des Kunden (verschränkte Arme) zu kopieren. Denn dies signalisiert dem Kunden: „Ich beharre auf meinem Standpunkt, nur ich habe Recht, was Du meinst, interessiert mich nicht!“ Dies dürfte nicht zur Lösung des Konflikts führen. Der Handwerker sollte hier mit offenen Gesten versuchen, den Kunden aus seiner Reserviertheit herauszubringen

Buchtipp

Erweiterte Auflage des „Handwerker-Knigge“

In ihrem Bestseller-Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste ‚Knigge‘ für Handwerker“, das bislang 18 000 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 der 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.

Neu in der erweiterten Neuauflage ist z. B. das Kapitel „Körpersprache erfolgreich anwenden für Handwerker“ mit vielen Fotos.

Das Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ (6., erweiterte Auflage 2005, Hardcover, 240 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

