

Fettnäpfchen vermeiden

Der Kundengarten als Toilette

Neben den Klassikern wie „Pinkeln im Garten“ und „Verteilen von Zigarettenkippen“ in demselben, gibt es eine Reihe von Fettnäpfchen, die ein Handwerker beim Kunden unbedingt vermeiden sollte. Einige davon werden im folgenden Beitrag dargestellt.

Vor kurzem erzählte mir ein Bekannter die Highlights seines zuletzt erlebten Handwerkerbesuchs. Es ging dabei um die Montage eines Schwedenofens. Als bemerkenswert und eindrücklich blieben bei meinem Bekannten folgende Erinnerungen hängen.

Dauerhaft im Gedächtnis des Kunden

Als er am späten Nachmittag durch seinen Garten lief, die Handwerker hatten gerade aufgehört, entdeckte er dort einen Mitarbeiter, der sich in die Tujahecke erleichterte. Als er ihm verdattert zurief „Machen Sie das daheim auch?“ erwiderte der Ertrappte wohl auch wahrheitsgemäß: „Nein, da hab ich ja eine Toilette!“ Dieser Vorzug wird also nur dem Kunden gewährt. Sogar noch zwei Wochen nach dem Handwerkereinsatz entdeckte mein Bekannter immer wieder Zigarettenkippen rund ums Haus, im Garten und auf der Terrasse. Mit derartigen Fehltritt-Aktionen bleibt ein Handwerksbetrieb nicht nur dauerhaft im Gedächtnis des Kunden. Wie das Beispiel meines Bekannten zeigt, wird der Kunde seine Pinkel- und Kippen-Erfahrung seinen Bekannten und Freunden weitererzählen - Negativ-Empfehlung, könnte man dies nennen. Es gibt noch eine Reihe weiterer „do not's“, von denen einige nachfolgend dargestellt werden.

Bad und Toilette des Kunden

Fettnäpfchen 1

- *Situation:* Bevor der zum nächsten Kunden geht, sucht er noch schnell das Bad des Kunden auf, um sich die Hände zu waschen - ohne vorher zu

fragen, versteht sich. Hartnäckiger Schmutz findet sich anschließend in der Seife, im Handtuch und im Waschbecken des Kunden wieder.

- *Besser so:* Bringen Sie eigene Reinigungsmittel zum Saubermachen der verschmutzten Hände mit (z.B. feuchte Reinigungstücher) und nehmen Sie diese nach der Benutzung wieder mit.

Fettnäpfchen 2

- *Situation:* Persönliche Dinge im Bad des Kunden sind eine spannende Sache. Während des Händewaschens nutzt der Handwerker die Zeit und schaut, welche Pflegemittel und Duftwässerchen der Kunde hat. Die eine oder andere Flasche probiert er gleich aus.
- *Besser so:* Ignorieren Sie die persönliche Gegenstände des Kunden.

Fettnäpfchen 3

- *Situation:* Die vom Kunden angebotene Toilette wird vom Handwerker benutzt. Allerdings greift er hinterher weder zur Toilettenbürste, noch öffnet er das Fenster. Zurück bleiben seinen Spuren im WC und seine Duftnote im Raum.
- *Besser so:* Nach dem Benützen der Toilette wird diese in einen sauberen Zustand gebracht und für frische Luft im Raum gesorgt. Wichtig zudem: Die benutzte Toilettenbürste gut abspülen.

Brot- und Pausenzeiten

Fettnäpfchen 4

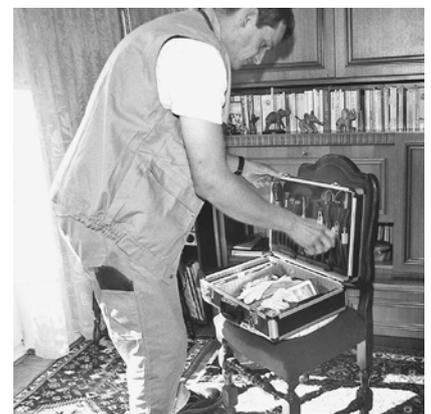
- *Situation:* Zur Unterstützung der Regeneration des Handwerkers nutzt er z.B. ein Sofa oder einen Stuhl des Kunden. Die Zeitung des Kunden wird bei der Brotzeit gelesen und



Absolutes Fettnäpfchen: Sich breit machen auf dem Kundeneigentum in der Pause und das Lesen von Kundenzeitungen



Absolutes Fettnäpfchen: Ausprobieren von Badezimmer-Utilensilien wie Parfum, After Shave etc.



Absolutes Fettnäpfchen: Benutzen von Kundeneigentum als Ablage z.B. für Werkzeuge und andere Arbeitsutensilien

die Brotzeitreste verbleiben im Kundeneigentum.

Wenn eine Pause ansteht, verlässt der Handwerker in einem unbemerkten Moment ohne Absprache mit dem Kunden das Haus und kommt erst wieder, wenn er es für richtig hält.

- *Besser so:* Das Thema „Pause machen“ wird zu Anfang der Auftragsbesprechung mit dem Kunden geklärt (Wann? Wie? Wo? Wie lange?). Verlässt der Handwerker dabei das Kundenumfeld, informiert er der Kunde darüber. Der Kunde muss wissen, ab wann weiter gearbeitet wird.

Am elegantesten ist es, die Pause außerhalb der Kundenräume zu machen. Die zweitbeste Möglichkeit besteht darin, den Kunden zu fragen, wo die Brotzeit abgehalten werden kann, ohne zu stören. Alle Brotzeitreste werden danach zusammengepackt und wieder mitgenommen; benutztes Kundengeschirr wird zusammengestellt.

Kundeneigentum

Fettnäpfchen 5

- *Situation:* Im Sitzen arbeitet es sich leichter. Deshalb wird während der handwerklichen Tätigkeit das Mobiliar des Kunden genutzt. Werkzeuge und Utensilien werden auf (unge-

schützten) Flächen und Böden großzügig verteilt.

- *Besser so:* Das Kundeneigentum ist für die eigene Nutzung tabu bzw. wird geschützt. Empfindliche Flächen werden generell zum Schutz mit Vlies ausgelegt.

Rauchen

Fettnäpfchen 6

- *Situation:* Im Umfeld des Kunden, egal ob in Wohnung, Garten, Heizungskeller etc., wird ungefragt geraucht – selbstverständlich auch während der Arbeit. Dabei wird die Asche auf Böden verteilt und die Kippen in Haus und Garten entsorgt.
- *Besser so:* Der Montageplatz und das gesamte Umfeld des Kunden sind für den Handwerker rauchfreie Zone. Dies gilt selbst dann, wenn der Hausherr oder die Dame des Hauses rauchen. Außerdem wird nur in Pausenzeiten außerhalb des Kundenterritoriums geraucht.

Entstandener Schmutz

Fettnäpfchen 7

- *Situation:* Putzen und Saubermachen ist Frauensache. Hier mischt sich der (männliche) Handwerker nicht ein. Entstandener Dreck oder

auch Abfälle lässt er deshalb großzügig zurück. Einwände des Kunden, man solle doch den verursachten Schmutz, Verpackungen etc. entfernen, werden brüsk abgewehrt: „Ich bin doch keine Putzfrau!“

- *Besser so:* Auch das saubere Hinterlassen des Montageplatzes gehört zur handwerklichen (Dienst-)Leistung. Der Handwerker bringt zudem alle Reinigungsutensilien selbst mit und kommuniziert so seine „saubere“ Leistung auch dem Kunden gegenüber.

Nachbarn

Fettnäpfchen 8

- *Situation:* Als Parkplatz für den Firmenwagen wird der bequemste und nächst gelegene Ort genutzt. Beliebte sind hier knappe Hofflächen, Bereiche vor Garagen, ausgewiesene Parkplätze von Nachbarn etc. Die Folge dieses Parkverhaltens ist, dass andere z.B. aus ihren Garagen oder Einfahrten nicht mehr hinaus oder hineinfahren können und den Verursacher/Handwerker erst mühsam suchen müssen.
- *Besser so:* Das Firmenfahrzeug wird nur auf den mit dem Kunden abgesprochenen oder auf erlaubten, öffentlichen Parkplätzen abgestellt.

Lassen sich kurzzeitige Behinderungen (z.B. zum Entladen des Fahrzeugs vor Eingängen) nicht vermeiden, wird im Auto eine gut sichtbare Information angebracht. Diese erläutert, dass der Aufenthalt des Fahrzeugs nur kurzfristiger Natur ist, wer der Fahrer ist, wo er sich aufhält und wie er telefonisch erreichbar ist (Handynummer).

Buchtipps

Erweiterte Neuauflage 2006 des „Handwerker-Knigge“

In ihrem Bestseller-Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste Knigge für Handwerker“ beschreibt Umberta Andrea Simonis anschaulich, wie Handwerker ihre Kundenbeziehungen aktiv verbessern können. Dabei kommt es vor allem auf das Verhalten der Service-Mitarbeiter vor Ort an. 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 aktuellen Auflage ist z.B. das Kapitel „Körpersprache erfolgreich anwenden für Handwerker“ mit vielen Fotos.

Das Buch „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ (7., erweiterte Auflage 2006, 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



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)