

Vom gelungenen Schluss beim Kunden

# Wir sind dann mal fertig!

Der erste Eindruck bei der Begrüßung legt den Grundstein zur Beziehung zwischen Monteur und Kunde. Bei der Abnahme kann der Monteur den guten Eindruck verankern und so die Weiche für eine dauerhafte Kundenbeziehung stellen.

**W**arum ist die Abnahme so oft das Stiefkind in der Auftragsbearbeitung beim Kunden? „Wir brauchen noch schnell eine Unterschrift!“ heißt es oft lapidar. Der Kunde wird mit dem Zeitdruck des Monteurs konfrontiert, der eigentlich schon wieder ganz woanders sein sollte. Dabei ist die Abnahme die wichtigste Situation beim Kunden, die über die künftige Auftragslage entscheiden kann. Dazu gehören auch Weiterempfehlungen durch zufriedene Kunden.

eingeholt wurde und er das übersichtliche und detaillierte Abnahmeprotokoll unterschrieben hat, gibt es noch eine letzte, wichtige Aufgabe: die Abfrage der Kundenzufriedenheit.

## Fragen Sie unbedingt die Kundenzufriedenheit ab

Viele Monteure scheuen sich vor dieser Frage, weil sie glauben, die Zufriedenheit des Kunden erstreckt sich nur auf die Leistung und das Produkt. Erwie-

senermaßen ist jedoch die persönliche Zufriedenheit des Kunden mit dem Montageablauf, mit dem Monteur selbst sowie mit den Umständen der Leistungserbringung entscheidend.

Die aktive Abfrage dieser Zufriedenheit ist ein klares Bekenntnis des Handwerksbetriebs zum Dienstleister, der

- sich des Wertes seiner Arbeit bewusst ist,

- sich den Ansichten und Wünschen seiner Kunden stellt,

- immer offen ist dazuzulernen.

Die entsprechenden Fragen lauten deshalb z.B.: „Uns ist zum Schluss noch wichtig zu wissen, wie Sie den gesamten Ablauf meiner Arbeit erlebt haben? Was hat Ihnen gut gefallen? Was könnte ich noch besser machen?“

Die aktive Zufriedenheitsabfrage ermöglicht es dem Kunden, sich über die erlebte Qualität der Leistung noch einmal bewusst Gedanken zu machen, diese auszudrücken und seine Entscheidung noch einmal zu bestätigen: „Ja, ich habe diesen Handwerksbetrieb richtig gewählt. Er ist vertrauenswürdig und ich kann ihn guten Gewissens empfehlen. Und wenn ich wieder etwas brauche, wende ich mich auch wieder an ihn.“

## Fünf wichtige Ziele für das Abnahmegespräch

Wenn die Montage beendet und der Montageplatz gesäubert ist, gibt es fünf Ziele, die der Monteur mit seinem Abnahmegespräch erreichen sollte:

1. Die volle Akzeptanz der Leistung erreichen
2. Die Produktzufriedenheit abfragen
3. Die persönliche Zufriedenheit des Kunden abfragen
4. Bedarf abfragen und Zusatzgeschäfte anregen
5. Ein positives Gefühl beim Kunden hinterlassen

Wenn man das umfassende „o.k.“ des Kunden einholen möchte, müssen entsprechende Rahmenbedingungen beachtet werden. So sollte sich der Kunde auf das Abnahmegespräch zeitlich einstellen können. Den entsprechenden Termin mit ihm vereinbart der Monteur deshalb schon im Vorfeld mit ausreichendem Vorlauf. Am sauberen Montageplatz erhält der Kunde dann so viel Zeit wie er braucht, um sich ein Bild von der Leistung machen zu können, um technische Neuheiten auszuprobieren und um Fragen zu stellen. Wenn das leistungs- und produktspezifische „o.k.“ des Kunden



## Präsentation und Abnahme

- Kontrollieren Sie Ihre Arbeit noch einmal vor der Abnahme mit dem Kunden.
- Informieren Sie den Kunden, dass Sie mit Ihrer Arbeit fertig sind und die Abnahme durchführen möchten.
- Präsentieren Sie Ihr Werk und führen Sie die Funktionen detailliert vor, am besten mithilfe einer Checkliste.
- Lassen Sie den Kunden diese Funktionen ausprobieren und beantworten Sie seine Fragen. Übergeben und erklären Sie Gebrauchsanweisungen und Pflegemittel.
- Teilen Sie die Freude des Kunden, loben Sie ihn für seine Wahl.

Dialogbeispiele:

„Frau Müller, wir sind jetzt mit der Montage Ihrer neuen Fenster fertig. Ich möchte mit Ihnen zusammen jetzt die Abnahme durchführen. Kommen Sie doch bitte mit.“

„Das freut uns sehr, dass Ihnen die Fenster so gefallen, Sie werden lange Freude daran haben. Sie haben eine gute Wahl getroffen.“

### Formalitäten und Zufriedenheitsabfrage

- Füllen Sie das Abnahmeprotokoll im Beisein des Kunden aus und gehen Sie es Schritt für Schritt mit ihm durch.
- Sollten im Lauf der Montage Schäden entstanden sein oder Teile fehlen, vermerken Sie dies vollständig



mit Datum und Uhrzeit im Protokoll.

- Vereinbaren Sie mit dem Kunden Lösungswege für noch anstehende Leistungen.
- Lassen Sie den Kunden das Protokoll unterschreiben.
- Fragen Sie die Zufriedenheit des Kunden und möglichen weiteren Bedarf aktiv ab.

Dialogbeispiele:

„Die Glasscheibe in der Gästetoilette hat einen Fehler. Wir tauschen Sie nächste Woche aus. Den genauen Termin spreche ich noch mit Ihnen ab.“

„Frau Müller, wir haben nun alle Punkte der Abnahme besprochen. Bitte unterzeichnen Sie das Protokoll hier unten rechts.“

„Wie sind Sie mit unserer Arbeit zufrieden?“

„Wie sind Sie mit uns als Monteure zufrieden?“

„Was hätten wir noch besser machen können?“

### Verabschiedung und Empfehlungsabfrage

- Verabschieden Sie sich einzeln von Ihrem Kunden.
- Beglückwünschen Sie ihn nochmals für die Neuanschaffung.
- Bitten Sie den Kunden, Ihre Firma weiterzupfehlen.

Dialogbeispiele:

„Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihren neuen Fenstern. Es hat uns gefreut, für Sie arbeiten zu dürfen. Es hat Spaß gemacht, bei Ihnen heute zu arbeiten.“

„Wir freuen uns, dass Sie mit uns und unserer Arbeit zufrieden sind. Es wäre sehr schön, wenn Sie unsere Firma weiterempfehlen.“



### Buchtipp

#### Der mobile Bildratgeber für Handwerker

„Als Handwerker erfolgreich beim Kunden auftreten“, Andrea Umberta Simonis, 64 Seiten, 2006, ISBN 978-3-7783-0648-2, Holzmann Verlag, ([www.holzmann-buch-verlag.de](http://www.holzmann-buch-verlag.de)), Bad Wörishofen, 14,80 Euro.

Mit ihrem ersten Bildratgeber gibt die Autorin den Handwerkern ein Werkzeug an die Hand, mit dem sie sich auch unterwegs rasch für den Umgang mit Kunden fit machen können: Was soll man beim Kunden unbedingt vermeiden und was kommt besonders gut an? Zahlreiche Tipps dazu sind plakativ und leicht eingängig mit 67 Fotos aus der Handwerkerpraxis dargestellt. Damit der handliche Bildratgeber (15,5 x 21 cm) dem Handwerkeralltag standhält, wurden alle Seiten cellophaniert. Er ist stabil, abwaschbar und passt bequem ins Handschuhfach.



.....  
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.; 86159 Augsburg, Telefon (08 21) 57 31 17, Telefax (08 21) 57 34 95, [www.simonis-serviceagentur.com](http://www.simonis-serviceagentur.com)  
.....