



## Handwerker Knigge: Wie man Kunden beeindruckt

---

Für Handwerker und Servicetechniker, die Privathaushalte bedienen, ist der korrekte Kontakt zu ihren Kunden ein massgeblicher Faktor für den Geschäftserfolg. Ein gepflegter Auftritt und gutes Benehmen sind Pflicht.

Ihr Auftrag führt Handwerker und Servicetechniker oft in die Wohnung eines Kunden. Das Eindringen in die Privatsphäre ist heikel und verlangt gutes Benehmen, viel Rücksicht und Respekt. Ein stilsicherer Auftritt und passende Umgangsformen sind daher für den Erfolg ebenso entscheidend wie das blosse handwerkliche Geschick.

Nur wer die Etikette genau kennt, kann damit jonglieren, ohne ins Fettnäpfchen zu treten.

### **Sauber und gepflegt**

Zum ersten Eindruck zählt auch die optische Erscheinung. Durch eine gepflegte

Frisur und eine gute Rasur kann auch ein Handwerker beeindrucken. Die Kleidung ist für den Kunden ein Spiegel der Arbeitsweise des Handwerkers. Deshalb sollte man ihr die gebührende Beachtung schenken. Ein sauberes und unbeschädigtes Arbeitsgewand ist daher Pflicht. Abweichungen werden schnell mit Skepsis und Abneigung registriert. Einheitli-

che Arbeitskleidung lässt erkennen, zu welchem Unternehmen ein Handwerker gehört. Das ist eine Investition, die sich für den Unternehmer lohnt. Idealerweise zeigt zudem ein Namensschild, wer dem Kunden gegenübersteht.

### **Gut vorbereitet, ist die halbe Miete!**

Damit am Tag der Ausführung alles reibungslos klappt, sollte man sich im Vorfeld gut auf den Auftrag vorbereiten, denn Leerläufe kosten nicht nur Zeit, sondern auch Geld. Klären Sie ab, was der Auftrag beinhaltet und was die Erwartungen des Kunden sind. Nehmen Sie die kompletten Adressdaten und Auftragspapiere mit. Richten Sie benötigtes Werkzeug, Arbeitsmaterial und Teile vor der Montage her und prüfen Sie alles nach. Seien Sie darum besorgt und geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass alles für den Auftrag vorhanden ist. Erkundigen Sie sich betreffend der Reiseroute und Reisezeit und klären Sie ab, ob Parkmöglichkeiten vorhanden sind. Kontrollieren Sie, ob der Servicewagen genug Benzin im Tank hat und sauber ist.

### **Das Fahrzeug, die fahrende Visitenkarte**

Das Fahrzeug sagt einiges über den Handwerker und das Unternehmen aus. Es sollte daher möglichst sauber und in technisch einwandfreiem Zustand sein. Sicherlich erwartet kein Kunde von einem Servicefahrzeug, dass es aussieht, wie wenn es frisch poliert von der Garage kommt. Doch machen verdreckte Autoscheiben, ein gefüllter Aschenbecher, in der Frontablage herumliegende leere Flaschen und Zeitungen keinen guten Eindruck. Sie können negative Rückschlüsse auf die Arbeitsqualität des Handwerkers geben. Hingegen ein ordentliches Erscheinungsbild des Fahrzeuges vermittelt dem Kunden Sicherheit und Zuverlässigkeit.

### **Pünktlichkeit ist die Tugend der Handwerker**

Der sprichwörtliche erste Eindruck ist immer noch von entscheidender Bedeutung und lässt sich kaum korrigieren, wenn er

negativ ausfällt. Deshalb ist das pünktliche Erscheinen zum ausgemachten Zeitpunkt Pflicht. Einen guten Kunden lässt man nicht warten und überdies wird Unpünktlichkeit als mangelnde Wertschätzung und Rücksichtslosigkeit wahrgenommen. Der Kunde könnte schnell den Eindruck

Servicetechniker stellt sich mit Firmennamen, Vor- und Familiennamen vor und weist auf den Grund seines Besuchs hin. Es empfiehlt sich, die Begrüßung mit Handschlag zurückhaltend einzusetzen. Bei einer Kundin wartet man zu, bis diese die Hand zum Gruss ausstreckt während



gewinnen, dass sein Auftrag für den Handwerker nicht von Bedeutung ist. Pünktlich heisst zur ausgemachten Zeit. Wer zu früh ankommt, wartet im Auto. Wenn man sich dagegen verspätet, weil man zum Beispiel im Stau steckt entschuldigt man sich telefonisch und vereinbart einen neuen realistischen Zeitpunkt.

### **Begrüßung mit Stil**

Es ist richtig, dem Begrüßungsritual einige Aufmerksamkeit zu schenken. Es bietet die Gelegenheit, dem Kunden gegenüber Präsenz und Aufmerksamkeit zu beweisen. Wer sich richtig vorstellt, vermittelt Vertrauen in seine fachliche Kompetenz. Zur Begrüßung werden nur Arbeitspapiere wie Lieferscheine oder die schriftliche Auftragsnotiz mitgebracht. Werkzeug und Arbeitsmaterial bleiben vorerst im Wagen. Nach moderatem Klingeln an der Tür lässt man dem Kunden Zeit zum Öffnen. Der Handwerker oder

bei einem männlichen Kunden die Initiative ergriffen werden darf. Wer von Kollegen begleitet wird, stellt diese sowie ihr Aufgabengebiet vor. Vor dem Eintreten in die Wohnung sollte ein Handwerker Überschuhe oder ein paar saubere Ersatzschuhe anziehen. Tabu sind schmutzige Schuhe, aber auch das Eintreten ohne Schuhe macht sich nicht gut. Manche Kunden mögen es nicht, wenn Besucher ihren Fussboden mit Schweissfüssen betreten.

### **Über das Duzen und Siezen**

Im Handwerkergewerbe ist es schon fast üblich geworden, dass man sich untereinander per Du begegnet. Trotzdem sollte man beim Kundenkontakt Höflichkeit bewahren und die Regeln über das Duzen und Siezen kennen. Als Dienstleister duzt man den Kunden nicht. Es sei denn, der Kunde bietet das Du an. Seien Sie sich bewusst, jemanden zu duzen bedeu-

tet, dass man sich für diesen Menschen einsetzt, ihn respektiert und anerkennt.

## Die Privatsphäre respektieren

Viele Kunden empfinden den Handwerkerbesuch als ein Eindringen in ihre Privatsphäre. Es empfiehlt sich deshalb, vor dem Betreten eines Raums anzuklopfen und zu fragen Sie, ob sich jemand darin befindet.

Ein heikles Thema ist die Benutzung der Toiletten. Diese dürfen nur mit ausdrücklicher Erlaubnis des Kunden benutzt werden. Es versteht sich von selbst, dass man die Sanitäranlagen in tadellosem Zustand hinterlässt. Es ist empfehlenswert, eine eigene Handseife und ein eigenes Handtuch mitzubringen, mit welchem am Schluss noch das Waschbecken ausgerieben werden kann.

## Der Smalltalk mit dem Kunden

Ein kleiner Schwatz kann das Verhältnis zum Kunden angenehm auflockern. Dabei sollte man darauf achten, dass die Arbeitszeit nicht beeinträchtigt wird. Am besten fährt, wer bei der lockeren und oberflächlichen Konversation bleibt. Es empfiehlt sich, dem Kunden gut zuzuhören, ihm dabei in die Augen zu schauen und Interesse zu zeigen.

## Tipps zum Smalltalk

Stellen Sie offene Fragen, so genannte W-Fragen und führen Sie ein lockeres Gespräch. Damit zeigen Sie dem Kunden, dass Sie an ihm interessiert sind und er fühlt sich aufgewertet und geschätzt. Zum Beispiel:

- Wie sind Sie auf unser Unternehmen aufmerksam geworden?
- Was hat Sie dazu bewogen dieses Produkt zu wählen?
- Zu welcher Rasse gehört Ihr Hund, wie heisst er und wie alt ist er?

Besser nicht:

- Negativ über andere sprechen

- Religiöse oder politische Themen
- Zu Persönliches wie gesundheitliche, familiäre, finanzielle oder geschäftliche Probleme
- Sich selber allzu sehr in den Vordergrund stellen
- Pausenlos Witze erzählen

## Sauberkeit schafft Vertrauen!

Ein Handwerkerbesuch ist in den Vorstellungen des Kunden mit Dreck, Schmutz, Staub und Lärm verbunden. Oft scheuen sich viele Menschen vor grösseren Umbaumassnahmen wegen den erwarteten Riesenmengen Schmutz, Abfall und den damit verbundenen Reinigungsarbeiten. Räumen Sie nach getaner Arbeit den Arbeitsplatz peinlichst sauber auf. Denn Sauberkeit suggeriert dem Kunden sorgfältige Auftragsausführung, Rücksicht auf sein Eigentum und eine gute Wahl beim Unternehmen getroffen zu haben.

## Nutzen Sie den Abschluss Ihrer Arbeit für Anerkennung und Zusatzverkäufe

Ist der Auftrag ausgeführt und die Aufräum- und Reinigungsarbeiten gemacht, machen Sie bewusst eine Abnahme und Präsentation der Arbeit. Verblüffen Sie den Kunden und lassen Sie ihn bei einer kniffligen Problemlösung teilhaben. Zeigen Sie Ihre Lösung, so wird er noch mehr erleichtert und von Ihnen begeistert sein. Erkundigen Sie sich, ob sonst noch etwas zu erledigen ist? Was im besten Falle noch Zusatzaufträge einbringen kann. Bedanken Sie sich beim Kunden für den geschätzten Auftrag und verabschieden Sie sich freundlich. Vielleicht sogar mit einem Kundengeschenk.

## Tipp: Zum Umgang mit den Nachbarn

- Parkieren Sie nur auf freien Flächen, stellen Sie Ihr Auto nicht vor Garagentoren und Ausfahrten ab.
- Falls Sie auf einem fremden Parkplatz stehen oder eine Garage blockieren,

führen Sie unbedingt ein Informationsschild bei sich. Dieses muss gut leserlich hinter der Windschutzscheibe des Fahrzeugs stecken. Darauf schreiben Sie Ihre Handynummer oder den Namen des Kundenhaushalts auf, in dem Sie zu finden sind.

- Treten Sie mit dem Nachbarn in Kontakt und bereiten Sie diese auf mögliche Störungen vor.
- Entschuldigen Sie sich bei den Nachbarn für Störungen.
- Grüssen Sie die Nachbarn des Kunden freundlich.
- Machen Sie sich beim Nachbarn bekannt mit Informationskarte, Visitenkarte.
- Wenn Sie im Haus den Strom oder das Wasser abstellen müssen, informieren Sie die Nachbarn im Vorfeld, gegebenenfalls auch den Hausmeister und geben Sie danach wieder Entwarnung.

Das klingt manchmal aufwendig, macht aber den kleinen entscheidenden Unterschied aus.

---

## Kontakt

---

### Monika Seeger

Dipl. Imageberaterin  
und Inhaberin



**Imagenow GmbH**  
Hauptstrasse 64  
CH-6315 Oberägeri

Tel. +41 (0)41 750 86 86

monika.seeger@imagenow.ch  
www.imagenow.ch