



Fachbericht

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 daher Pflicht. Doch nur wer die Etikette genau kennt, kann damit jonglieren, ohne ins Fettnäpfchen zu treten.

Ihr Auftrag führt Handwerker und Servicetechniker oft in die Wohnung eines Kunden. Der Schritt 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 handwerkliche Geschick.

Pünktlichkeit ist wichtig

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 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.

Damit am Tag der Ausführung alles reibungslos klappt, sollte man sich im Vorfeld gut auf den Auftrag vorbereiten. Denn Leerläufe kosten Zeit und Geld. Zur Vorbereitung gehört es möglichst genau abzuklären, welches genau die Erwartungen des Kunden sind. Das bietet die Möglichkeit, das notwendige Werk-

zeug, Arbeitsmaterial und Ersatzteile vor der Montage bereitzustellen.

Reiseroute und Reisezeit lassen sich im Vorfeld genau errechnen und die Abklärung der Parkiermöglichkeiten spart Zeit und Nerven. Schliesslich ist auch noch sicherzustellen, dass das Servicefahrzeug über genügend Benzin verfügt und sich sauber und aufgeräumt präsentiert.

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.

Einheitliche 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.

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 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 bei einem männlichen Kunden die Initiative ergriffen werden darf. Wer von Kollegen begleitet wird, stellt diese sowie ihr Aufga-

bengebiet 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.

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.

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.

Durch geringen Zusatzaufwand erhält man die Chance, seine Kunden zu verblüffen. Es kommt gut an, wenn man seinen Auftraggeber in die Arbeit einbindet, indem man die Vorgehensweise erklärt. Nach Abschluss der Arbeit ermöglicht eine kurze Präsen-

tation, den Kunden an einer kniffligen Problemlösung teilhaben zu lassen. Wer sich erkundigt, ob noch etwas zu erledigen sei, erweist sich als höflich und ergattert im besten Falle einen Zusatzauftrag.

Zur Autorin



Monika Seeger ist dipl. Imageberaterin, selbstständiger Coach, Seminarleiterin und Inhaberin der Imagenow GmbH. Sie hat langjährige Erfahrung im Verkauf und Marketing sowie im Personal Management. Sie weiss wovon sie spricht, wenn es um Auftrittskompetenz geht und leitet ihre Seminare sehr praxis- und erfolgsorientiert. Als Expertin für moderne Umgangsformen begleitet sie Unternehmen und Privatpersonen bei der Definition ihres persönlichen Stils sowie Image und zeigt auf, wie stilsicherer Auftritt, sowohl im Alltag als auch in der modernen Arbeitswelt, spielend gelingt.

Kontakt

Monika Seeger
Dipl. Imageberaterin und Inhaberin
Imagenow GmbH
Hauptstrasse 64
CH-6315 Oberägeri
Telefon: +41 41 750 86 86
E-Mail: monika.seeger@imagenow.ch
Web: www.imagenow.ch

Inserat

bühler
Thun Interlaken

Auto- & Bootssattlerei
Fahrzeugglaserei

Thun 033 336 13 78
Interlaken 033 822 85 15

info@autosattlerei-fb.ch