

**Fotodokumentation
zum Seminar**

„Der Monteur als Visitenkarte des Unternehmens!“


für die Teilnehmer der

Glaserinnung Freiburg

Moderator | Trainer:

Stefan Grassmann, Simonis ServiceKultur[®]

Umkirch, am 16.10.2020

Herzlich
Willkommen! 

Der Monteur als
Visitenkarte
des Unternehmens!

Stefan Graßmann

Simonis Service Kultur

Inhalte:

- └ Der erste Eindruck
- └ Körpersprache
- └ Vertrauen in Schlüssel-situationen aufbauen
- └ Umgang mit herausfordernden Kunden

Eine ältere Dame will sich eine Küche kaufen.

A Was passiert ihr ab der Unterschrift des Vertrages?

Was muß der Monteur tun um sie

B zu nerven

C zufrieden zu stellen

D zu begeistern?



Wieviel Menschen erzählen

Kunden, wenn sie

genervt 30

zufrieden 0

begeistert 10

sind?

Vorteile durch Begeisterung

Weiterempfehlung

Entspanntes Arbeiten

Schnelle Kohle

Trinkgeld

Entspannterer Umgang mit
Reklas.

Stammkunden



5 Phasen beim Kunden

<u>Bedeutung</u>	<u>Phase</u>	<u>Zeit</u>
d. Hu		
+	1 Vorphase	30 min
+	2 Begrüßung	5 min
+	3 Arbeitsplatz einrichten	30 min
+	4 Arbeit durchführen	4-5
+	5 Abnahme	20 min

Der erste Eindruck

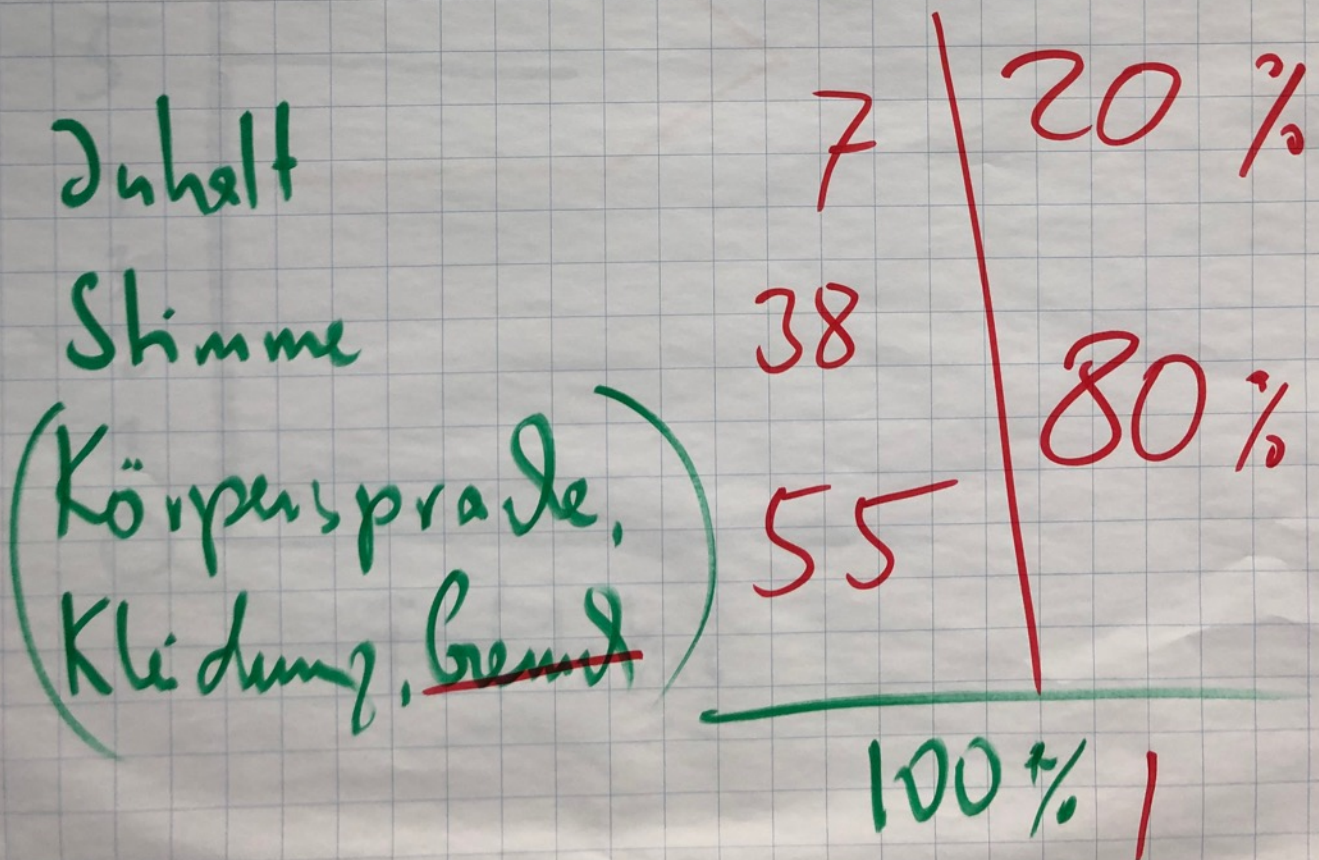
Wie schnell?

100 ms

Wie genau?

Superungenau

Wie lange hält es an?





Die verschiedenen Wirkungsanteile der Kommunikation



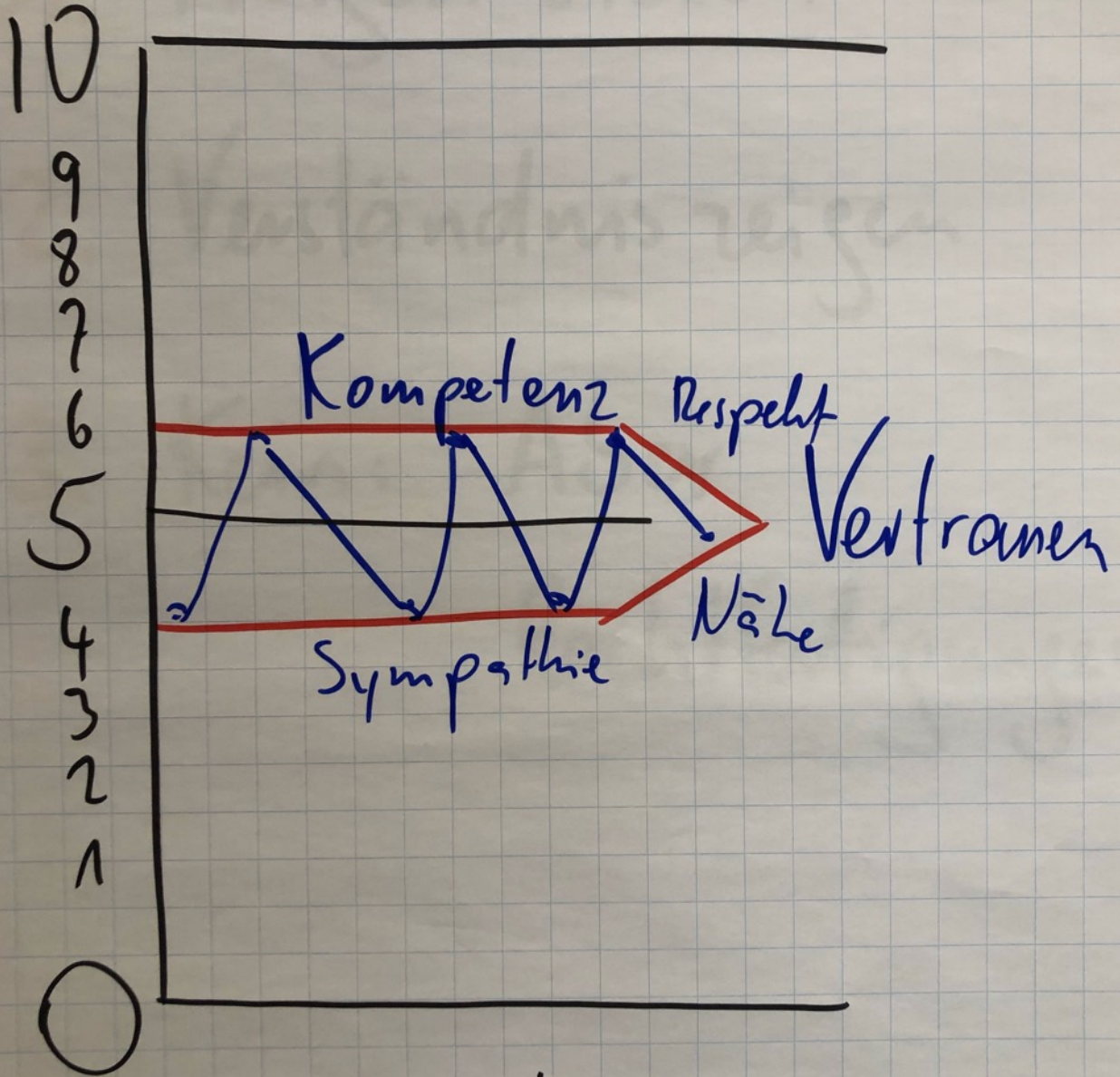
Inhalt des Gesagten **7%**

Stimme, Sprache **38%**

Körpersprache, Gestik, Mimik **55%**

(nach Albert Mehrabian)

Hochstatus



Tiefstatus

Die wichtigsten Aspekte der Körpersprache

- Hände vorne
- Haltung
- Schulterbreiter Stand
- Zeigegesten
- Beruhigungsgeste
- Blickkontakt



Begrüßung, Überzieher

- Offene und freundliche Gestik
- Aufrechte Körperhaltung beachten
- Augenkontakt, Angenehmer Abstand
- Ohne Ware vor der Haustüre des Kunden stehen
- **Visitenkarte** selbstverständlich abgeben

Hände frei, also ohne Werkzeug vor dem Kunden stehen

Erster Mann mit Ansprache: Name des Kunden,
 Firma,
 Vorname und Nachname,
 Visitenkarte: Hier ist meine Karte.
 (Ich bin ihr Ansprechpartner.)

Zweiter Mann stellt sich selber vor, gibt seine Visitenkarte ebenso ab.

Wir freuen uns, bei Ihnen heute mit Ihrem neuen Bad zu beginnen.

Überschuhe:

Wird morgens zum Auslegen/ zur Erstbegehung angezogen.
Und am Auftragsende, wenn ich den Vlies zusammen lege.
Sie werden immer getragen, wenn es draußen schmutzig
und nass ist und wenn ich einen Raum betrete, in dem
nicht ausgelegt ist.

Achtung: Sicherheit geht immer vor. (Leiter!)

Der erste Eindruck

Es ist mit Zahlen belegt, das man bei einem guten 1. Eindruck mehr verkauft, ein Vorstellungsgespräch in einer Firma erfolgreicher abschließt. und auch bei Kunden besser ankommt.

Folgendes sollten Sie beachten:

1. Distanzzonen einhalten: Eine Armlänge ist Standard/ Die öffentliche Zone liegt bei ca. 1,20m.
2. Blickkontakt: Bei dominanten Personen kann ich den die ganze Zeit halten. Bei unsicheren Personen, schaue ich auch immer wieder weg (Spiegeltechnik).
3. Handschlag: Gerade Hand, nicht zu kurz oder zu lange die Hand halten, 3 x schütteln, nicht versuchen die „Oberhand“ zu bekommen.
4. No Go: Mein Gegenüber heranzuziehen oder auf Distanz zu halten.
5. Hände: Am Besten sind sie direkt vor dem Körper und unterstützen das Gesagte. Dadurch wirke ich authentisch. Vorsicht bei Verlegenheitsgestik, sie vermittelt Unsicherheit.

Zwei Dinge stehen einem echten ersten Eindruck entgegen: Der Bestätigungsfehler. Menschen glauben immer an ihren ersten Eindruck und Ihr Verstand baut die Realität dann so um, das der erste Eindruck immer zu den späteren Gegebenheiten passt, obwohl objektiv die Realität anders aussieht.

Die Fehleinschätzung: Die meisten Menschen halten sich für intelligent, besser aussehend und in Ihren Werten besser als der Durchschnitt. So glauben sie auch das sie eine bessere Menschenkenntnis als andere haben.

Übrigens: Die Genauigkeit des ersten Eindrucks liegt bei ca. 30 %.







Auch wenn diese Geste vom Handwerker freundlich gemeint ist, kommt sie bei der Kundin als vereinnahmend und deshalb als unangenehm rüber.



Diese Geste wirkt übergriffig, dominant und sehr ungestüm.



Die linke Hand streckt den Mittelfinger heraus. Das passiert immer wieder unbewusst in unangenehmen Situationen. Wenn Sie Ihre Hand mit dem Schraubenzieher „verlängern“ wirkt das, als ob sie eine Waffe benutzen.



Der Monteur schützt sich mit den Armen, steht sehr breitbeinig. Dadurch wirkt er sehr trotzig und unflexibel.

Der Kunde hat sich „breit und groß“ gemacht, indem er seine Fäuste in die Hüften stemmt. Diese Situation ist wahrscheinlich festgefahren.

Außerdem beachte man, wie „fürsorglich“ der Monteur sein Werkzeug verteilt hat..



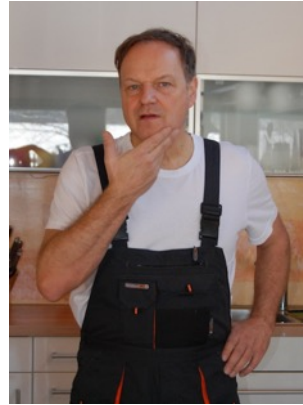
Hier haben sich beide in aggressive Haltungen zurück gezogen. Um diese Situation zu entspannen wäre es gut Flexibilität zu zeigen. Das geht z.B. Mit Standbein- und Spielbeinstand.



Der Monteur wirkt so, als würde er sich unterwerfen oder klein machen vor dem Kunden. Gut wäre, er würde kurz seine Arbeit beenden und aufstehen, damit er dem Kunden auf Augenhöhe begegnen kann.

Beruhigungsgesten (Adaptoren)

Wenn der Stresspegel bei unserem Gegenüber steigt, ist das ein wichtiger Hinweis, das er sich unwohl fühlt. Oder wenn Sie solche Gesten selber zeigen, kann der Kunde Sie als unsicher und möglicherweise sogar als weniger kompetent wahrnehmen. Wir verwechseln oft persönliche Unsicherheit mit Inkompetenz. (Wirkungsprofil: 3 – 4)



Illustratoren

(Gesten zur Unterstützung meiner Rede, meines Inhalts)

Sie sind sogenannte redebegleitende Gesten, also unterstützen, verdeutlichen oder ergänzen das Gesagte. Gleichzeitig wirkt jemand, der solche Gesten benutzt als selbstbewusst und authentisch. (Wirkungsprofil 5 – 6)



Rhythmus Gesten:

Werden oft von Rednern benutzt, die Ihre Dominanz und Wichtigkeit zeigen wollen.

Bildhafte Gesten:

Es geht darum um etwas Sichtbares zu veranschaulichen.

zum Beispiel: Das Handy ist so klein.

Metaphorische Gesten:

Zum Beispiel: Wegwerfende Geste nach hinten:
Das ist Schnee von Gestern.

Zeigegesten: Man zeigt auf etwas oder etwas Fiktives.

Zum Beispiel: Dort geht der Weg entlang.

Empfindliche Böden

- Flies
- Schuh überziehen

Behinderte (im Kundenhaushalt)

- Rücksicht nehmen

Arbeitssicherheit (Montageplatz-/ Baustellen- Absicherung)

- richtiges Werkzeug

Endreinigung

- möglichst sauber hinterlassen

Parken

- nicht andere zuparken

Umgang mit Material (Produkte, Hilfsmittel)

Sorgsam,

Pause

(Frühstück, Brotzeit, Vesper)

Den Kunde informieren
wann wir Pause machen.
Und wie lange

Staubwolken

Abdecken (Möbel etc.)

Umgang mit Werkzeug

Sorgsam, Werkzeug ein
Platz einrichten

Verursachte Schäden

am Eigentum des Kunden

Kunde bescheid geben
wenn möglich Schäden
gleich beheben

Verpackungs- material

Beisammen halten
und wieder mitnehmen

Umgangston

mit Kollegen

- freundlich / Höflich
- vor Kunden Sachlich

Toilette

Den Kunden vorher
fragen wo und ob man
sie benutzen darf

Wertsachen

(Geld, Schmuck)

einfach liegen lassen
nicht mitnehmen

Rauchen

- In den Pausen
- draußen

Krach, Lärm

Vorher den Kunden
darauf hinweisen

Negligé/Anmache

Ruhig und sachlich
bleiben

Alkohol

(mitgebrachter / angebotener)

Absolut Verboten

Andere Handwerker
auf der Baustelle

- Rücksicht nehmen
- Sich absprechen
- Ordnung halten

Privates Handy

No go

Wertvolle

Einrichtungsgegenstände

- wegstellen
- abdecken

Rosenkrieg

(Streit zwischen den Kunden)

- beruhigen

Schutz

von Kundeneigentum

- Teppich auslegen
- Schutzüberziele anziehen
- Staubwand stellen
- Möbel abdecken

Kinder, alte Leute

(im Kundenhaushalt)

- Vom Arbeitsplatz fern halten
- Werkzeug wegräumen
- Stolperfallen durch Kabel vermeiden

Knoblauch

Mund-/Körpergeruch

- Mundhygiene

Strom, Wasser,
Sicherungskasten

Kunde Fragen

Sensible Themen in
Hörweite des Kunden

lieber in der Pause
besprechen

Haustiere

- Rücksicht nehmen

Dialekt, Verständlichkeit

- verständlich
- dem Kunden anpassen

Witze

über Frauen,
Politik, Ausländer

- Keine Witze oder rassistische
Komentare

Radio

Kunde Fragen, nicht
zu laut

Nachbarn Ständige Verbesserung



TABUWÖRTER

„Baustelle“

„Problem“

„unmöglich“

BESSER

Montageort, Arbeitsplatz

Situation, sachliche Beschreibung und dann Lösung

Nichts ist unmöglich, doch hat es seinen Preis und seine Zeit

TABUSÄTZE

„Dreck weg machen!“

„Weiß ich nicht!“

„Ist nicht mein Gebiet!“

„Wann das repariert wird weiß ich nicht. Rufen Sie doch in der Firma an, vielleicht wissen die es“.

„Das machen wir schon immer so.“

„Da haben Sie mich falsch verstanden!“

„Haben Sie das verstanden?“

BESSER

Sauber machen

„Zu dem Thema werde ich mich schlau machen.“

„Wir haben dazu einen Experten. Bei dem informiere ich mich gerne für Sie.“

„Da mache ich mich schlau für Sie und informiere Sie zeitnah.“

„Das hat sich bewährt.“

„Da habe ich mich falsch ausgedrückt.“

„Haben Sie noch Fragen?“, „Welche Fragen haben Sie noch?“

TABUSÄTZE

„Das sehe ich aber
völlig anders.“

Diesen Angriff weg lassen. Sachlich argumentieren.

Das ist doch
ganz einfach ...

„Meine Meinung dazu ist ...“

„Das dürfen Sie so
nicht sehen!“

„Aus fachlicher Sicht“

„Sie müssen doch
zugeben, dass...“

Müssen ist ein Reizwort – bitte weglassen.

Gute Satzanfänge um den Kunden „abzuholen“:

Ich verstehe Sie..., Ich kann Sie gut verstehen....

Gut, dass Sie das ansprechen ...

Aus fachlicher Sicht ...

Habe ich Sie richtig verstanden?

(noch mal das Anliegen des Kunden wiederholen)

Bitte als nächstes Wort **kein aber** benutzen: Ich verstehe Sie, ~~aber...~~

Besser ist: Ich verstehe, was Sie meinen. Dann folgt eine sachliche Erklärung.

Loben des Produkts

Sinn: Gese Kunde Bestätigung
' ' Sicherheit

Handwerker verkauft Fenster
zum 2. mal.

Gut isolierte Scheiben.

Energiesparfenster

Stabil

Schallschutz

Einbruchschutz

⇒ tolle Optik

→ Raum wirkt größer

◁ " heller

◁ " leiser

◁ " wärmer

Wohlfühlklima



7. Umgang mit einem Hinterfotzigen

- ruhig bleiben

10. Was antworten...?

... wenn Du einen Schadensfall verursacht hast und noch mal zum gleichen Kunden musst.

- entschuldigen und beheben

13. Was antworten...?

... wenn der Kunde Anfahrt und Rüstzeiten nicht bezahlen will.

„Da müssen sie bei meinem Chef anrufen“

16. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Das hat mir der Verkäufer aber zugesagt.“

- „Ja ich werde die Sache klären und ihnen bescheid geben“

21. Was antworten...? ... wenn der Kunde sagt: „Haben Sie überhaupt Ahnung davon?“

- Ja ich bin Prof:

15. Was antworten...?

... wenn der Kunde sich abfällig über die Firma äußert?

- nicht Recht geben
- Beschwerden weiter leiten

6. Umgang mit einem Sparfuchs

Die günstigste Möglichkeit ist

8. Umgang mit einem Vielredner

- nicht abstoßen
- Zuhören und nebenbei arbeiten

2. Umgang mit einem Kontrolletti

Sich ruhig verhalten
sich auf die Arbeit konzentrieren
möglichst sauber arbeiten

9. Was antworten...?

... wenn der Kunde Zusatzarbeiten kostenlos verlangt: „Das können Sie doch gleich mit machen!“

Das muss über die Firma geregelt werden.

18. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Die Konkurrenz ist viel a) schlechter b) besser?“

a) den Grund heraus finden
b) „ „ „ „

22. Was antworten...? ... wenn der Kunde sagt: „Das fängt heute ja schon gut an.“ (zu spät gekommen, fehlerhaftes Teil, etc.)

Es tut mir/uns Leid,
dass ich/wir uns verpötet haben.

12. Was antworten...?

... wenn der Kunde die Abnahme verweigert zu unterschreiben.

Das ist kein Problem.
Ich gebe das so weiter

17. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Der Verkäufer hat aber gesagt, sie machen keinen Staub.“

Es geht leider nicht
anderst es wird Staub
geben

14. Was antworten...?

... wenn der Kunde sich abfällig über einen Kollegen äußert?

Ich weiß nicht um
Was es geht. Tut mir
leid. Aber vielleicht kann
ich ihnen helfen

11. Was antworten...?

... wenn der Kunde seinen Lieblingshandwerker erwartet und Du kommst.

Mein Kollege hat Urlaub.

20. Was antworten...? ... wenn es wegen einer Fehllieferung zu einer Verzögerung kommt?

Entschuldigung, |
Nächst möglicher Termin
vereinbaren. so schnell
wie möglich.

19. Was antworten...? ... wenn der Kunde sagt:
„Das habe ich mir aber anders vorgestellt.“

- fragen wie
- Lösung finden

3. Umgang mit einem Besserwisser

ihm
- den Eindruck geben das er
Recht hat

4. Umgang mit einem Dominanten

Hofflich und sachlich
bleiben.

7. Umgang mit einem Hinterfotzigen

- ruhig bleiben

10. Was antworten...?

... wenn Du einen Schadensfall verursacht hast und noch mal zum gleichen Kunden musst.

- entschuldigen und beheben

13. Was antworten...?

... wenn der Kunde Anfahrt und Rüstzeiten nicht bezahlen will.

„Da müssen sie bei meinem
Chef anrufen“

16. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Das hat mir der Verkäufer aber zugesagt.“

- „Ja ich werde die Sache
klären und ihnen bescheid
geben“

21. Was antworten...? ... wenn der Kunde sagt:
„Haben Sie überhaupt Ahnung davon?“

- Ja ich bin Prof:

15. Was antworten...?

... wenn der Kunde sich abfällig über die Firma äußert?

- nicht Recht geben
- Beschwerden weiter Leiten

6. Umgang mit einem Sparfuchs

Die günstigste Möglichkeit
Ist

Deeskalation

1. Gegenfrage
2. Verständnis zeigen
3. Spiegeln /
Aktives Zuhören
4. Kein: Aber / Problem

Gegenfrage

- Was ist ~~ist~~ konkret
 - Nur Infos preisgeben.
 - Ich gewinne Zeit.
 - Wertulastung
 - Kenn Gegenüber besser steuern.
-

- o Was hat er denn gemacht?
- o Was ist passiert?
- o Wie kommen Sie darauf?



Reizwörter (bitte weglassen)

Müssen
Aber
trotzdem

Weichmacher (Bitte weglassen)

Eigentlich
Würde
vielleicht
keine Ahnung

Gute Satzanfänge (um den Kunden „abzuholen“)

Gut, dass Sie das ansprechen ...
Aus fachlicher Sicht ...
Aus meiner Sicht ...
Habe ich Sie richtig verstanden?
(noch mal das Anliegen des Kunden wiederholen)

Bitte als nächstes Wort **kein aber** benutzen: Ich verstehe Sie, aber ...
Besser ist: Ich verstehe, was Sie meinen. Ich empfehle Ihnen...

Umgang mit Beleidigungen

Oft werden Beleidigungen bei einem aggressiven Kunden nicht wahr Genommen. Die Aggression ist ja schon in sich eine Beleidigung. Wenn Dich die Beleidigung trifft, dann ist es gut hier eine klare Grenze zu setzen:

Mögliche Ansprachen:

„Haben Sie gerade gemerkt, was Sie zu mir gesagt haben?“

„So können Sie nicht mit mir reden. Entweder Sie nehmen das zurück, oder ich beende meine Arbeit.“

„Wie würden Sie persönlich reagieren, wenn Ihnen jemand das sagt, was Sie gerade zu mir gesagt haben?“

Rechtfertigungen

Wenn ich mich rechtfertige, wirke ich selber tendenziell eher als schwach und inkompetent. Rechtfertigungen wirken wie Ausreden. Natürlich muss ich dem Kunden manchmal etwas erklären. Erklärungen wirken anders als Rechtfertigungen.

Lügen

“Lügen haben kurze Beine!“ Gerne benutzt man mal eine kleine Notlüge. Wenn das dann zufällig raus kommt (was bei kleinen Notlügen gerne mal passiert) dann ist der Schaden groß. Der Kunde wird Dich nicht mehr als ehrlich und klar wahrnehmen.

1. Umgang mit dem aggressiven Kunden

Einteilung: Kurzzeit- oder Langzeitcholeriker

Kurzzeitcholeriker:

- Ist nur kurz auf 180
- Entschuldigt sich schnell
- Ihm ist sein Ausraster peinlich
- Er versucht wieder ein gutes persönliches Verhältnis herzustellen, auch wenn ein Fehler besteht

Langzeitcholeriker bleibt cholerisch.

Herangehensweise: Ich muss als erstes herausfinden, ob mein Gegenüber ein Kurzzeit- oder Langzeitcholeriker ist.

Strategie 1:

- a) Selbstdisziplin
- b) Aktives Zuhören
- c) „Kotzende kann man nicht füttern“
- d) Perspektivwechsel: „Es würde mir an Ihrer Stelle genauso gehen. Das ist wirklich ärgerlich.“

Strategie 2: Der Kunde reagiert nicht auf meine Art und poltert weiter.

Ich kündige mein Rausgehen an:

„Ich sehe, dass wir gerade nicht zusammen kommen. Ich gehe mal kurz raus und komme gleich wieder. Dann möchte ich noch mal von vorne anfangen.“ (Dann kurz gehen.)

Strategie 3: Kunde reagiert nicht und wird wohl ein Langzeitcholeriker sein.

„Wir kommen so nicht zusammen. Entweder Sie ändern Ihren Ton oder ich werde mein Werkzeug einpacken und fahren. Was ist Ihnen lieber?
Mein Chef wird sich mit Ihnen in Verbindung setzen.“

Umgang mit schwierigen Kunden und Situationen

2. Umgang mit einem Kontrolletti

„Aus Sicherheitsgründen bitte ich Sie, sich nicht in diesem Raum aufzuhalten. Gerne rufe ich Sie zu den verschiedenen fertigen Abschnitten, damit Sie sehen können, wie Ihr Produkt entsteht.“ „Wir verstehen, dass Sie es sehr interessiert, wie Ihr Produkt Konturen annimmt. Uns irritiert es, wenn Sie hier im Raum sind. Wäre es in Ordnung sie zu den verschiedenen Abschnitten zu holen, damit Sie auch Vertrauen zu unserer Arbeit aufbauen können.“

3. Umgang mit einem Besserwisser

Grundsätzlich gilt: Nicht in Konkurrenz treten, ehrlich bleiben, wenn Sie etwas nicht wissen, den Kunden loben („Sie haben sich ja richtig vorbereitet auf heute.“) und sich etwas mehr Zeit für kompetente Antworten nehmen.

Sie können gerne viele Fremd- und Fachwörter benutzen.

Wenn die Besserwisser unbedingt zur Schau stellen wollen, dann sollte man ihnen die Möglichkeit geben, von ihrem Können zu reden. Oder die „Internet-Besserwisser“ die so was sagen Wie: „Im Internet machen die das aber ander.“ Darauf kann man dann Folgendes antworten: „Ihre Herangehensweise oder die aus dem Internet ist bestimmt sinnvoll. Aber ich kenne sie Zu wenig. Meine Herangehensweise hat sich bewährt und ist Stand der Technik. Damit habe ich gute Erfahrungen gemacht. Nur darauf kann ich Ihnen Garantie geben.

4. Umgang mit einem Dominanten

Ihm ist oft Schnelligkeit und ein selbstbewusster Auftritt wichtig. Unsicherheit mag er bei anderen Menschen nicht und provoziert gerne durch Arroganz. Für ihn ist Freundlichkeit zwar wichtig, dennoch sind ihm Menschen wichtiger, die ihm ein starkes Gegenüber bieten. Für diese Menschen ist ein starker Blickkontakt, eine festere Stimme und eine grade Haltung von Bedeutung. Bitte lassen sie sich auch nicht durch Provokationen aus der Ruhe bringen: „Können sie das überhaupt?“ „Geht das auch schneller?“ Der meint nicht sie persönlich, Sondern will immer schauen, ob er eine starke Persönlichkeit vor sich hat.

5. Umgang mit einem Überfreundlichen

Er versteckt gerne seine Unsicherheit hinter einer gespielt übertriebenen Freundlichkeit. Bleiben Sie professionell distanziert zum Kunden. Auch wenn er Ihnen Persönliches erzählt, mit der inneren Erwartung, dass auch Sie Vertrautes weiter geben, bleiben Sie freundlich, doch lassen Sie sich nicht einwickeln. Gerne gibt er ihnen Trinkgeld und lobt ihre Arbeit. Doch wenn sie zur ihrer Firma kommen, hat er sich schon bei ihrem Chef über sie beschwert.

6. Umgang mit einem Sparfuchs

Kundenvorwurf: Warum verlangt Ihre Firma so viel?

Die Prozesskette insgesamt ist sehr lang braucht genaue Abstimmung.
Großes Knowhow (Meister, regelmäßige Schulungen)

Zusagen werden überdurchschnittlich zuverlässig eingehalten.

Kundenvorwurf: Bei Amazon sind die Produkte viel billiger!

Es gibt von uns keine Gewährleistung auf Produkte von Amazon,
weil wir die Qualität nicht kennen. Außerdem wissen wir nicht, wie
lange diese Produkte auf dem Markt erhältlich sind.

Wir können dazu keinen Service anbieten (wir haben keine Schulung
und auch keine Erfahrungen zu diesen Produkten.)

7. Umgang mit einem Hinterfotzigen

Dieser Kunde sucht Fehler im Produkt, im Einbau und auch Zwist zwischen den Mitarbeitern,
Verkäufer und Chef. Das nutzt er, um seine Rechnung drücken zu können. Er spielt eine
gute Beziehung vor, ist aber berechnend. Bitte professionell distanziert bleiben. Nicht Geheimnisse
oder Schwächen vertrauensselig aus der Firma erzählen.

8. Umgang mit einem Vielredner

*„Entschuldigen Sie wenn ich Sie unterbreche. Um meine Arbeit gut zu machen, muss
ich mich konzentrieren können. Sie wissen ja, Männer können sich nur auf eine
Sache konzentrieren.“*

Alternativ: Ausreden lassen und weiter arbeiten oder beschäftigen.

9. Was tun, ...?

... wenn der Kunde größere Zusatzarbeiten kostenlos verlangt: „Das können Sie doch gleich
mit machen!“

*Achtung: Wenn Sie jetzt einen Schaden aus Versehen verursachen, stecken Sie in
der Haftung (Wasserleitung anbohren etc.) Je nach Größe des Auftrages sollte man
das abwägen. Kleine Zusatzarbeiten festigen die Kundenbeziehung. Bei größeren Arbeiten
bitte erst im Büro nachfragen und sich absichern. Kleinere Arbeiten, die keine Risiken
beinhalten, kann man natürlich wegen der Kundenbindung umsetzen. Bitte mit Ihrer
Geschäftsleitung auseinander, welche grundsätzliches Vorgehen hier gewünscht ist.*

10. Was tun, ...?

... wenn der gleiche Handwerker kommt, der letzte Woche einen Schadensfall verursacht hat.

*„Entschuldigen Sie, wenn ich etwas falsch gemacht habe. Bitte zeigen Sie mir genau,
was passiert ist.“ „Ich wurde geschickt, weil ich mich am besten hier auskenne und
ich mich nicht noch mal einarbeiten muss.“*

11. Was tun, wenn ...?

... der Kunde den selben Handwerker vom letzten Mal erwartet und jemand anderes kommt.

„Leider konnten wir heute ihrem Wunsch nicht nach kommen, obwohl wir das eingeplant hatten. Wegen einem spontanen Auftrag wurde der ursprüngliche Tagesablauf verändert.“

12. Was antworten...?

... wenn der Kunde die Abnahme verweigert zu unterschreiben.

Sie nehmen in Ihrer Abnahme alle nach zu bessernden Punkte auf. Dann unterschreibt der Kunde zu 90 %. Oder Sie lassen es auf einem anderen Blatt vermerken.

13. Was tun, ...?

... wenn der Kunde Anfahrt und Rüstzeiten nicht bezahlen will.

„Unsere Arbeit für Sie beginnt ab dem Zeitpunkt, ab dem wir unser Auto für Sie beladen. Wir kontrollieren die Ware, die Werkzeuge und auch die Hilfsmittel und tun alles, damit ein reibungsloser Arbeitsablauf bei Ihnen gewährleistet ist. Außerdem bezahlen Sie nur die reale Entfernung zur Firma, diese Kosten sind also nachvollziehbar und nicht versteckt. So gehen wir gerecht mit jedem Kunden um. Übrigens ist das ein üblicher Standard der unterschiedlichsten handwerklichen Gewerke.“

14. Was tun, ...?

... wenn der Kunde sich abfällig über einen Kollegen äußert?

„Vielen Dank für Ihr Vertrauen. Was ist denn genau vorgefallen?“ „Das gebe ich gerne weiter, weil wir uns entwickeln wollen und aus unseren Fehlern immer lernen.“

15. Was tun, ...?

... wenn der Kunde sich abfällig über die Firma äußert?

„Was genau stört Sie?“

16. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Das hat mir der Verkäufer aber zugesagt.“

Wenn es möglich ist, sofort mit dem Verkäufer vor dem Kunden telefonieren und möglichst den Kunden auch einbeziehen. Ansonsten dürfen Sie nur das umsetzen, was in Ihrem Auftrag steht.

17. Was antworten...?

... wenn der Kunde sagt: „Der Verkäufer hat aber gesagt, Sie machen keinen Staub.“

„Das Endergebnis ist, dass Sie keinen Staub haben. Während der Arbeit reduzieren wir Staub, können ihn aber nicht komplett vermeiden. Wir arbeiten mit Saugern, usw. Dennoch bleibt ein feiner Staub, der aber minimal ist. Seien sie versichert, wir säubern alles, am Schluss ist alles tiptopp.“

18. Was antworten, ...?

... wenn der Kunde sagt: „Die Konkurrenz ist viel

a) schlechter

b) viel besser

Nicht über den „Mitbewerber“ schimpfen. Nachfragen, wie der Kunde zu dieser Einschätzung kommt.

19. Was tun, ...?

... wenn der Kunde sagt: „Das habe ich mir aber anders vorgestellt.“

„Wie genau anders haben Sie sich das denn vorgestellt? Was ist denn die Grundlage Ihrer Erwartung?“

„Da der Raum nun anders als vorher aussieht, wirkt er möglicherweise nun heller und größer. Ein Einflussfaktor kann auch die Sonneneinstrahlung sein. Oder das Produkt sah in der Ausstellung ganz anders aus.“

20. Was tun, ...?

... wenn es wegen einer Fehllieferung zu einer Verzögerung kommt?

„Entschuldigen Sie dieses Missgeschick. Ich rufe sofort im Büro an. Wenn meine Kollegen erfahren, wann das Produkt wieder geliefert wird, bekommen Sie sofort einen neuen Termin.“

Bitte nicht die Lieferfirma schlecht machen.



„Viel Erfolg und Freude
im Umgang mit Euren Kunden!“
wünscht Euch
Stefan Grassmann