

# Auftritt beim Kunden als Erfolgsfaktor

*„Gut benommen ist halb gewonnen“ – dieses Motto gilt auch und gerade für das Handwerk. Im Kontakt zwischen dem Kunden und dem Monteur während der Auftragsabwicklung steht der Eindruck, den Inhaber oder Fachberater im Beratungsgespräch gemacht haben, auf einem gnadenlosen Prüfstand. Hier kann viel – im schlimmsten Falle alles – verloren werden, aber auch die Basis für weitere Aufträge gelegt werden.*

Ein bedarfsgerechtes Angebot, handwerkliche Kompetenz und ein gutes Marketingkonzept zählen unbestritten zu den wichtigsten Erfolgsvoraussetzungen für einen Handwerksbetrieb. Denn hiermit legt man die Basis für die Auftragsvergabe.

Ob der Kunde dann jedoch beim nächsten Auftrag wiederkommt und womöglich den Betrieb weiterempfiehlt, hängt auch und gerade von seinen Erfahrungen während der Montage selbst ab. Speziell im Modernisierungsgeschäft spielt der „Faktor Mensch“ eine entscheidende Rolle, weil hier nicht nur der Chef, sondern auch die Monteure eines Handwerksbetriebes häufig im unmittelbaren Kundenkontakt stehen.

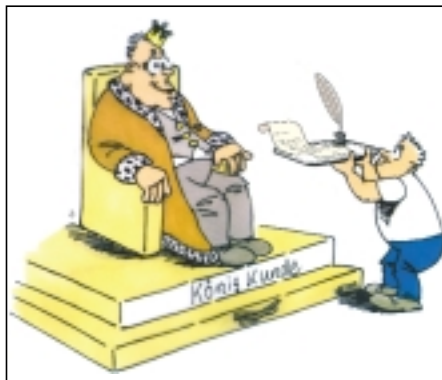
Vor diesem Hintergrund sollten Inhaber ihre Monteure unter anderem dafür sensibilisieren,

- daß die Wohnung des Kunden nicht nur eine „Baustelle“ ist, sondern in erster Linie sein Privatbereich
- daß Verspätungen zwar nicht immer zu vermeiden sind, man aber den Kunden zumindest von unterwegs telefonisch über die voraussichtliche Dauer informieren sollte
- daß ein gepflegtes Äußeres und der Verzicht auf Ausdünstungen verursachende Speisen (v. a. Knoblauch) und Getränke (v. a. Bier) nicht nur für Bankangestellte und Versicherungsvertreter selbstverständlich sein sollte

Monteure, die hier das notwendige „Fingerspitzengefühl“ vermissen lassen, schädigen möglicherweise das Image des ganzen Unternehmens nachhaltig. Auf der anderen Seite

kann ein Handwerksunternehmer, der seine Mannschaft in diesem Sinne „auf Linie“ bringt, seine entsprechenden Anordnungen auch durch Motivationsmaßnahmen verstärkt sowie den Erfolg durch regelmäßige Kundenbefragungen kontrolliert, erhebliche Wettbewerbsvorteile erlangen.

Denn daß hier in vielen Betrieben Nachholbedarf besteht, zeigt der Erfolg von immer mehr entsprechend spezialisierten Beratungsunternehmen.



*Auch wenn nicht unbedingt höfische Etikette gefragt ist, kann der Handwerker durch die Befolgung einiger Verhaltensgrundregeln viel für das Image seines Betriebes und damit auch für den Geschäftserfolg tun.*

Einige zentrale Aspekte, die zunächst einmal für das Thema „Verhalten gegenüber dem Kunden“ sensibilisieren und konkrete Ansätze für Verbesserungen aufzeigen sollen, liefert das Meisterteam den Mitgliedern in seinem nächsten Marketing-Paket, das im Herbst 2001 erscheinen wird.

## MEISTERTEAM kurz & knapp

- Einkaufsgemeinschaft mit über 250 Vertragslieferanten
- Umfangreiches Dienstleistungspaket
- Gemeinsames, professionelles Marketing unter dem geschützten Meisterteam-Zeichen
- Bündelung wichtiger Brancheninformationen z. B. durch eigene Publikationen und das Internet
- Synergieeffekte durch Erfahrungsaustausch

## Zur Sache



Liebe Leser,  
wer als Betriebsinhaber von seinen Mitarbeitern kundenfreundliches Verhalten erwartet, muß hierfür zunächst einmal selbst etwas tun. So sollte der Chef natürlich stets mit gutem Beispiel vorangehen, wenn er auf der Baustelle ist. Den Mitarbeitern muß er darüber hinaus klare Leitlinien geben, die ihnen im Umgang mit den Kunden Sicherheit geben.

Entscheidend ist jedoch auch und gerade ein Führungsstil, der motiviert und die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen fördert. Denn nichts ist schlimmer, als wenn ein unzufriedener Monteur seinen Frust durch nachlässiges Verhalten an den Kunden weitergibt.

Ein motivierter Mitarbeiter wird demgegenüber eher bemüht sein, beim Kunden einen guten Eindruck zu hinterlassen, der nicht zuletzt die Basis für weitere Aufträge sein kann.

Ihr

Herbert Folkerts, Geschäftsführer  
der Meisterteam LGF GmbH, Hamburg

Informationen zur Mitgliedschaft unter:  
Tel. (0 40) 3 17 67 50 oder [www.meisterteam.de](http://www.meisterteam.de)