



Checkliste HEUTE-MORGEN

HEUTE

Man hätte zwar genügend Geld zur Verfügung sich einen Handwerker zu leisten, macht es aber lieber selbst. Man erspart sich einen Haufen Ärger und vermeidet den Dreck, den die machen.

Ihr Kunde hat schon Tage vorher ein mulmiges Gefühl im Bauch, weil die Handwerker kommen und er sowieso damit rechnet, dass seine Erwartungen nicht erfüllt werden.

Warum?

Der Handwerker kostet Zeit, weil er unpünktlich oder gar nicht kommt.

Die Arbeiten dauern viel länger als geplant.

Der Handwerker ist unorganisiert und vergesslich, er hat nicht alles dabei und muss ständig wieder weg, um Material zu beschaffen und vergessenes Werkzeug zu holen.

Der Handwerker ist nicht ehrlich und man weiß nicht, was er nachher tatsächlich abrechnet.

Ein Überfallkommando mit schmutzigen Schuhen und schmutziger Kleidung stürmt die Privatsphäre des Kunden. Die Leute nehmen keine Rücksichten, halten sich ungeniert in allen Räumen auf, man weiß nicht, was sie machen und wann sie was machen, wer sie sind und wie heißen. Überall liegt ihr Zeug rum.

Man will sein "Ding" machen, mehr nicht. Es wird nicht kommuniziert, nicht mit dem Kunden geredet. Es wird nichts erklärt, nicht beraten. Denn dafür ist ja schließlich der Chef zuständig.

Man will schnell fertig sein, Vor- und Nachgewerke interessieren das Überfallkommando überhaupt nicht.

Es werden Pausen gemacht, die Arbeiten werden unterbrochen, das Überfallkommando verlässt plötzlich, ohne ersichtlichen Grund, das Haus. Keiner weiß warum und wie es weiter geht.

Die Leute sind anzüglich, nörgeln rum, ständig fallen abfällige Bemerkungen über die Lebensweise und die Einrichtung.

Kurz vor Feierabend oder nach der vermeintlichen Fertigstellung der Arbeiten verlässt das Überfallkommando fluchtartig das Haus. Es wird ein Scherbenhaufen, bestehend aus Dreck, Müll und beschädigtem Eigentum hinterlassen.

Die Enttäuschung ist vorprogrammiert, also lässt man es lieber gleich.

Morgen

Das sind Ihre Kunden von Morgen!

Ihr Kunde freut sich auf Sie, weil Sie alle seine Erwartungen erfüllen!

Ihre Mitarbeiter sind nett, freundlich, pünktlich und zuverlässig!

Sie halten Termine strikt ein, wenn es einmal nicht klappt, informieren Sie Ihren Kunden und kümmern sich!

Ihre Arbeiten sind geplant und organisiert! Alles läuft reibungslos, weil von Ihnen alles gut vorbereitet wurde, Ihre Mitarbeiter alles dabei haben, was für die Auftragsabwicklung gebraucht wird!

Über Ehrlichkeit muss nicht wirklich gesprochen werden! Das Eigentum des Kunden ins heilig und die Loyalität der Mitarbeiter zum Unternehmen ist über jeden Zweifel erhaben!

Ihre Mitarbeiter überzeugen mit Freundlichkeit. Sie stellen sich vor! Sie sind gepflegt und sehen gut aus! Sie informieren Ihren Kunden über die Arbeitsabläufe! Sie nehmen Rücksicht auf die Privatsphäre und die Gepflogenheiten Ihres Kunden! Sie sorgen für Ordnung und Sauberkeit in ihrem Arbeitsbereich!

Ihre Mitarbeiter kommunizieren mit Ihrem Kunden und erklären ihm, was sie wann und wie machen! Sie beraten und sind als erstklassige Handwerker der Tausendsassa im Haushalt des Kunden! Den Chef brauchen Ihre Mitarbeiter nur in Ausnahmefällen!

Sie nehmen Rücksicht auf andere Handwerker, die zur selben Zeit bei Ihrem Kunden arbeiten! Sie stimmen sich mit diesen Kollegen ab und besprechen die Arbeitsabläufe!

Ihr Kunde weiß, wann und wo Ihre Mitarbeiter ihre Pausen machen! Wenn sie morgens kommen, melden sie sich an und wenn sie abends gehen, informieren sie Ihren Kunden! Wenn sie zwischendurch ihren Arbeitsplatz beim Kunden verlassen müssen, weiß Ihr Kunde, warum und wann sie wieder da sein werden!

In ihren Redegewohnheiten sind Ihre Mitarbeiter sehr bedacht und achten darauf, dass Ihr Kunde sich nicht angegriffen fühlt!

Abends, bevor Ihre Mitarbeiter die Arbeiten beenden und das Haus des Kunden verlassen, räumen sie auf, machen sauber und nehmen ihren Müll mit! Am Ende einer Auftragsabwicklung besprechen sie alles mit Ihrem Kunden und machen die Schlussabnahme mit ihm! Die Endreinigung ist eine selbstverständliche Serviceleistung für sie!

Sie haben einen Stammkunden gewonnen, der glücklich und begeistert ist, der Sie weiterempfehlen wird und einen solchen Handwerker noch nie erlebt hat! Gratulation!