

# Erfolgreich im Beraten und Verkaufen

## Teil 2: Glanzleistung Baustelle – so punkten Sie richtig beim Kunden

Werner Heimbach, Ottmar Kuball\*

Quer durch die SHK-Branche hallt immer wieder der selbstbewusste Slogan: „Unsere Monteure sind die Visitenkarte des Unternehmens“. Eine gefährliche Selbsteinschätzung. Denn oft wird der geflügelte Branchensatz als kalkulierte Selbsttäuschung vermeldet. Oder er wird mit einem Unterton von vager Hoffnung geäußert, mit der Erwartung, dass die Monteure ein positives Bild beim Kunden abgeben. Damit der Slogan auf Dauer zutrifft, werden die Schlüsselbegriffe „Sauberkeit“ und „Service“ zu entscheidenden Faktoren für anhaltenden Erfolg. Motivierte und qualifizierte Monteure nehmen dabei eine wahre Schlüsselposition ein.

In der ersten Ausgabe dieser zweiteiligen Serie haben Sie praxiserprobte Tipps für die professionelle und erfolgreiche Umsetzung eines Verkaufsgesprächs erhalten, angefangen von der Kundenanfrage bis hin zum Auftrag (Ausgabe 13/2007). Im zweiten Teil werden die praktische Umsetzung mit den notwendigen Maßnahmen für das Installationsteam – hin zur „Glanzleistung“ – aufgezeigt, sodass Sie und Ihre Monteure Ihren Mehrwert beim Kunden signalisieren und so nicht zuletzt für weitere Aufträge richtig „punkten“ können.

**D**urch erstklassige Serviceleistungen können sich SHK-Betriebe zukünftig immer mehr von ihren „Mitstreitern“ im täglichen Geschäftsleben differenzieren. Professionelle und unprofes-

sionelle Monteure werden über das positive bzw. negative Schicksal der Unternehmen entscheidend mitbestimmen. Dabei gibt es bei jedem Kundenkontakt konkrete Dinge, die den Auftraggeber be-

geistern können und somit einen positiven Eindruck hinterlassen.

Wenn beispielsweise Monteure eines Hannoveraner Installateurs ihre eigenen Monteurhandtücher mitführen,

dann ist das mehr als eine Geste. Dies ist kluger Service, der entscheidet. Denn was ist die Alternative? Stellen Sie sich vor, Sie haben mit Ölen, Fetten oder Silikon gearbeitet und bitten die Kundin nach dem Händewaschen um ein Handtuch. Die „Andenken“ an den Arbeitseinsatz werden womöglich für immer bleiben. Wenn Sie und Ihre Monteure in Zukunft die Details in Ihrem Beruf besser beherrschen als andere, werden Sie sich unverzichtbar machen. Dass Sie damit vor allem Ihren Marktwert steigern, wird dabei die besonders erfreuliche Folgeerscheinung sein.

### Nur der Staubsauger reicht nicht mehr

Sie merken schon, begeisterter Service ist keine Zukunftsvokabel für die ewigen Nörgler. Wer im Beruf am Robinson-Crusoe-Syndrom (warten auf Freitag) leidet, betätigt Hand- und Fußbremse zugleich. Die wirtschaftliche Situation der Zukunft wird

\*) Werner Heimbach und Ottmar Kuball, HaZweiOh – W. Heimbach + O. Kuball GbR, Gersthofen, sind als Trainer, Berater und Buchautoren in der SHK-Branche für Service-Ideen bekannt und führen auch Service-Trainings für Mitarbeiter durch.



■ Schmutzige Schuhe sind unter Niveau, saubere Schuhe sind Standard und damit Durchschnitt, auch wenn Überziehschuhe bald von den Kunden wie selbstverständlich erwartet werden.



■ Neue Ideen sind mitunter gefragt, um den Kunden mit den Service- und Qualitätseigenschaften des SHK-Betriebes zu begeistern.

schnell bewirken, dass die Guten immer besser werden und die Schlechten verschwinden. Dabei hat jeder einträgliche Chancen, gut zu sein. Um zu den Erfolgreichen zu gehören, werden Sie sich die Frage zu beantworten haben: Wie groß ist mein Mut und die Bereitschaft zur Veränderung? Dabei wird es in Zukunft nicht mehr genügen, einen Staubsauger mitzuführen oder den Boden mit Folie abzukleben. Dies sind inzwischen Standardleistungen in der SHK-Branche geworden. Auch Überziehschuhe werden bald

von den Kunden wie selbstverständlich erwartet. Neue Ideen sind gefragt, wie Kantenschoner für die Türstöcke des Kunden, Staubschutztüren, Staubabsaugung mit wassergefüllten Staubabscheiderbehälter. Nur der wirklich ernsthafte Versuch, sämtliche Fehlerquellen auszuschließen, garantiert auf lange Sicht den Erfolg. Ist das zu viel von Ihnen verlangt? Nein, denn man muss höher zielen, als man später trifft.

**Acht Tipps für den professionellen Baustellenauftritt**

Im Berufsbild des Monteurs haben sich in den letzten Jahren extreme Veränderungen vollzogen. Professionelle Sauberkeit auf der Baustelle wird zum Unterscheidungsfaktor für innovative Unternehmen. Nur die Guten und die Besten werden die neuen Herausforderungen zum „Handwerker und Dienstleister“ annehmen. Während vor Jahren allein das handwerkliche Geschick des Monteurs seinen Marktwert bestimmte, sind es heute zusätzlich immer mehr kommunikative Fähigkeiten und vor allem die hohe Bereitschaft zu einem erstklassigen Service.



■ Eine Checkliste hilft mögliche Fehlerquellen im Umgang mit Kunden bzw. mit deren Eigentum und Wohnumfeld auszuschließen.

Nachfolgend stellen wir Ihnen einen Auszug von acht Tipps vor, die man als Chancen verstehen und nutzen sollte:

**Tipp 1: Punkten Sie bei der Vorbereitung**

Optimale Vorbereitung ist die Grundvoraussetzung für Vertrauen und beste Arbeit. So sollten Sie zum Beispiel zunächst abklären:

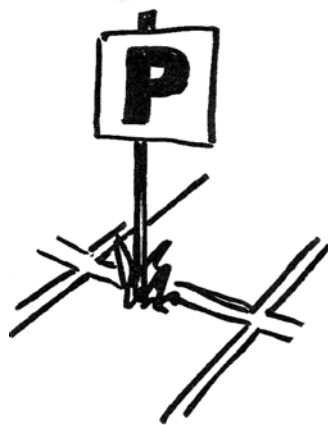
- Wo darf Material abgelegt und gelagert werden?
- Wo kann gegebenenfalls der Schuttcontainer abgestellt werden?
- Wo kann das Firmenfahrzeug geparkt werden, ohne Familienmitglieder oder Nachbarn zu behindern?

Klären Sie auch ab, wo Sie notwendige Sägearbeiten verrichten können. Als Profi sollten Sie sich eine Checkliste er-

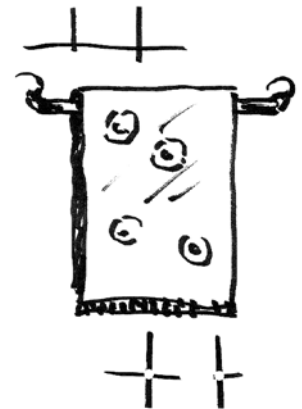
stellen, die Sie vor dem Start der eigentlichen Arbeiten abhaken. So gehen Sie auf Nummer sicher und gewinnen von Beginn an Vertrauen bei Ihren Kunden.

**Tipp 2: Eigenes Handwerker-Handtuch**

Egal ob Sie noch Silikonreste an den Händen haben, Leim, Farbe, Ölrückstände oder sonstigen Schmutz. Es zeichnet Sie als modernen Handwerker aus, wenn Sie immer ein eigenes Handtuch dabei haben und auch nur dieses benutzen. Auch wenn



■ Einige Fragen sollten noch vor Arbeitsbeginn geklärt werden, z. B. wo kann das Firmenfahrzeug geparkt werden, ohne Familienmitglieder oder Nachbarn zu behindern?



■ Es zeichnet Sie als modernen Handwerker aus, wenn Sie immer ein eigenes Handtuch dabei haben und auch nur dieses benutzen.

der Kunde es akzeptiert, dass Sie sein Handtuch benutzen, besonders freuen wird es ihn in der Regel nicht. Fragen Sie Ihre Kunden vorher, wo Sie sich die Hände waschen dürfen. Es ist eben nicht selbstverständlich, dass Sie sich dort waschen, wo es auch der Kunde tut.

**Tipps 3: Überziehschuhe**

Alles Show? Zum Teil sicherlich. Denn saubere Schuhe würden es eigentlich auch tun. Eigentlich! Doch es geht beim konsequenten Tragen von Überziehschuhen um mehr. Es geht darum, Ihren Kunden zu zeigen: Wir sind anders, wir sind besser als der Durchschnitt! Schmutzige Schuhe sind unter Niveau, saubere Schuhe sind Standard und damit Durchschnitt. Überziehschuhe sind überdurchschnittliche Serviceorientierung.

**Tipps 4: Zwischeninfos geben**

Das Einzige was ab und zu tagsüber stört ist ein fragender Kunde. Oder? Wenn Sie länger bei einem Kun-



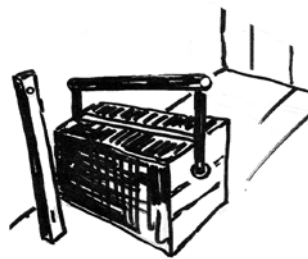
■ Geben Sie in regelmäßigen Abständen immer wieder Zwischeninfos an den Kunden. Dies erspart „lästige Fragen“.

den sind, geben Sie in regelmäßigen Abständen immer wieder Zwischeninfos an den Kunden. Wie weit sind Sie, was kommt als nächstes, wann kommt der Elektriker oder wie geht es morgen weiter? Ihr Kunde weiß dann Bescheid und es erspart obendrein eventuell „lästige Fragen“.

**Tipps 5: Sensibler Umgang mit Kundeneigentum**

Wenn Sie sich im heiligen Reich des Kunden bewegen, sollten Sie höchste Wertschätzung zeigen. Besonders dann, wenn Sie irgendwelche Einrichtungsgegenstände oder sonstiges Eigentum des Kunden anfassen.

Wenn Sie einen Schrank auf die Seite rücken müssen, sollten Sie vorher fragen, ob Sie dies so tun dürfen. Selbst wenn Sie sicherheitshalber lediglich ein Bild von der Wand nehmen wollen, sollten Sie dazu zunächst die Erlaubnis



■ Material und Werkzeuge sollten bei mehrtägigen Arbeiten beim Kunden ordentlich und platzsparend am Abend zusammengestellt werden.

des Kunden einholen. Der sensible Umgang mit dem Kundeneigentum wird Sie zu seinem bevorzugten Ansprechpartner machen.

**Tipps 6: Ihr Werk wirkt auch nach Feierabend**

Auf Ihren Kunden macht es keinen guten Eindruck, wenn nach Feierabend Geräte, Material und Werkzeuge ungeordnet herumliegen. Zudem kann am nächsten Tag noch das Problem dazukommen, dass vielleicht das eine oder andere Teil fehlt wird. Das Wichtigste aber: Ihr Kunde macht sich über das verlassene Schlachtfeld ein Bild von Ihrer Arbeit. Ein Profi, der sich bis zum nächsten Tag verabschiedet, hat seine „sieben Sachen“ ordentlich und platzsparend zusammengestellt.

Wenn Sie, bzw. Ihre Monteure, sich dann in den wohlverdienten Feierabend bege-

**Literaturtipps: Kursbuch Service - Auftritt statt Abgang**

Das Buch will eine Erfolgs-Fibel für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt sein. Dazu zeigt es an vielen Praxisbeispielen Ideen und Möglichkeiten auf, um Kunden zu begeistern. Darüber hinaus werde auch das Bewusstsein als „Baustein des Unternehmens“ geprägt, sodass aus Mitarbeitern Mitunternehmer werden. Aus dem Inhalt (Auszug): Der Handwerker als aktiver Verkäufer, keine Scheu vor Preisgesprächen, 13 Service-Sünden im Kundenkontakt, Reklamationen als Chance, 33 Servicetipps (mit Selbstbewertung), Firmenbewertung.



Das Werk kann für 19 Euro, zzgl. MwSt. und Versandkosten über den Fachbuchshop der STROBEL BUCH & MEDIA GmbH & Co. KG, Zur Feldmühle 11, 59821 Arnsberg, Fax: 02931 8900-58, sowie per Internet unter: [www.ikz.de](http://www.ikz.de) bestellt werden. ■

ben, können Sie sicher sein, beim Kunden Eindruck gemacht zu haben – und zwar im positiven Sinne. Rücksichts- und planvolle Arbeitsorganisation, sorgsamer Umgang mit Kundeneigentum, die Wahrung der Privatsphäre des Kunden sowie die Sauberkeit der Arbeitsausführung lassen nur einen Schluss zu: Hier waren echte Profis am Werk.

**Tipps 7: Übergabe, die keine Fragen offen lässt**

Die Übergabe ist der (vor)letzte wichtige Schritt! Wenn Sie mit Ihrer Arbeit fertig sind, erklären Sie Ihrem Kunden in Ruhe was Sie gemacht haben, ggf. wie die Anlage funktioniert. Weisen Sie ihn in die Bedienung ein. Lassen Sie den Kunden selbst versuchen. Geben Sie ihm Pflegetipps oder sonstige Kniffe und Tipps zur Benutzung, und fordern Sie ihn auf, Fragen zu



■ Erklären Sie Ihrem Kunden bei der Übergabe nochmals was Sie gemacht haben und ggf. wie die Anlage funktioniert. Weisen Sie ihn schrittweise in die Bedienung ein.

stellen. Fragen Sie anschließend, ob alles verstanden wurde, ob Sie sonst noch etwas für den Kunden tun können und ob er mit Ihrer Leistung zufrieden war.

**Tipps 8: Freundliche Verabschiedung und Danksagung**

Ihr Abschied ist die „letzte Visitenkarte“ des Auftrags. Verabschieden Sie sich freundlich, sprechen Sie Ihren Kunden nochmals mit Namen an, und bedanken Sie sich, wie für das entgegen gebrachte Vertrauen und den Auftrag. Darüber hinaus können Sie evtl. auch bestätigen, dass die Arbeit Spaß gemacht hat. Wenn Sie Trinkgeld, Brotzeit, oder Getränke bekommen haben, sollten Sie sich hierfür gesondert bedanken.

**Fazit**

Die Umsetzung dieser Servicetipps dient als Basis für einen sicheren Auftragsbestand. Dazu profitiert der SHK-Betrieb nicht nur von wiederkehrenden Kunden sondern auch von den Empfehlungen der zufriedenen Kunden. ■

Bilder: HaZweiOh – W. Heimbach + O. Kuball GbR, Gersthofen

@ Internetinformationen: [www.hazweioh.com](http://www.hazweioh.com)