

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Gute Manieren zählen im Handwerk noch mehr als in anderen Berufen. Das hat einen einfachen Grund: Als Handwerker dringen Sie in den privatesten Bereich Ihrer Kunden vor.

Handwerker-Knigge: Der souveräne Auftritt vor Ort



*Text: Dr. Doris Martin
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. www.dorismaertin.de*

Unruhe, Baulärm, Schmutz – viele Handwerkerleistungen sind für den Kunden zunächst einmal mit Belastungen verbunden. Das Zuhause wird zur Baustelle, die Privatsphäre leidet, man kann sich weniger frei bewegen als sonst. Mit Ihrem Auftreten können Sie viel dazu beitragen, dass Ihre Kunden sich entspannen.

Fallen Sie nicht mit der Tür ins Haus. Nehmen Sie sich beim Ankommen Zeit und bauen Sie Vertrauen auf:

- Lassen Sie Werkzeugkoffer, Leiter oder Material zunächst im Wagen.
- Klingeln Sie zurückhaltend, treten Sie einen Schritt von der Tür zurück.
- Stellen Sie sich mit Vor- und Zunamen und dem Namen Ihres Betriebs vor.
- Stellen Sie Ihre Kollegen vor, auch die Auszubildenden. Ein positives Wort dazu („Er wird uns heute beim ... unterstützen“) wirkt gewandt und kollegial.
- Warten Sie, bis eine Kundin Ihnen die Hand reicht. Der angenehme Händedruck ist fest, aber nicht zerquetschend.

Empfehlen Sie sich mit sauberen Schuhen. Punkte sammelt, wer die Kundensorge um Parkett und Perserteppich ernst nimmt. Das Abtreten der Schuhe ist das Minimum. Besonders professionell wirken Sie, wenn sie Überschuhe verwenden.

Treffen Sie Sicherheitsvorkehrungen. Kunden fühlen sich beruhigt, wenn Sie sichtbare Maßnahmen gegen Schmutz und Schrammen ergreifen. Dazu gehört es zum Beispiel, Werkzeug und Materialien auf einer mitgebrachten

Matte abzulegen oder den günstigsten Weg für sperrige Transporte zu erkunden. Extratipp: Fragen Sie Ihren Kunden: „Gibt es etwas, worauf ich besonders achten soll?“

Kündigen Sie Pausen an und verlassen Sie in dieser Zeit das Zuhause des Kunden. Ist das nicht praktikabel, fragen Sie, wo Sie Platz nehmen dürfen. Verlassen Sie den Pausenort so, wie Sie ihn vorgefunden haben.

Halten Sie Abstand. Sie arbeiten vor Ort im „Revier“ des Kunden. So vermeiden Sie es, ihm zu nahe zu treten:

- Halten Sie den sozialen Abstand von 50 bis 100 cm ein.
- Klopfen Sie an, ehe Sie einen Raum in der Wohnung des Kunden betreten.

Bedanken Sie sich für Getränke und Snacks. Zum guten Ton gehört es, eine Erfrischung anzunehmen und dann auch zu genießen. Alternativ weisen Sie darauf hin, dass Sie Verpflegung dabei haben. Ein alkoholisches Getränk nehmen Sie allenfalls nach Feierabend an.

Denken Sie an die Nachbarn und informieren Sie sie über Störungen und Behinderungen. Ihre Visitenkarte dürfen Sie dabei gern abgeben.

Bleiben Sie diskret. Als Handwerker bekommen Sie einiges aus dem Privatleben mit – vom Pflegezustand des Badezimmers bis zum Umgangston in Ihrer Kundenfamilie. Behalten Sie Ihre Meinung darüber für sich und geben Sie Ihr Wissen niemals an Dritte weiter.

Legen Sie Schäden offen. Fehler passieren. Sollte zum Beispiel ein Türstock beschädigt worden sein, machen Sie Ihren Kunden von sich aus darauf aufmerksam und erklären Sie, wie der Schaden behoben wird.

Dies ist ein Service Ihrer Handwerkskammer Lübeck

Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an 0451 1506-191

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

Impressum
Herausgeber:
Handwerkskammer.de
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295
info@hwk-muenchen.de · www.hwk-muenchen.de
Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer
Stand: März 2014