

Kommunizieren gehört zum Handwerk

Sie möchten, dass Ihre Kunden vertrauensvoll mit Ihnen zusammenarbeiten? Dann machen Sie einen guten ersten Eindruck! Das sind die Spielregeln.

Beim Kunden gut ankommen



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

Eigentlich sagen ein fester Händedruck des Chefs oder ein gepflegter Firmenwagen nicht viel über die Leistungsfähigkeit eines Betriebs aus. Trotzdem sind solche Details wichtiger für Ihr gutes Image, als Sie vielleicht denken.

Denn wie alle Menschen fällen Ihre Kunden ihr Urteil aufgrund von Äußerlichkeiten. Schon die Art, wie Sie Ihr Auto abstellen, kann entscheiden, ob Sie sympathisch oder unsympathisch wirken. Schenken Sie deshalb den ersten Momenten beim Kunden besondere Aufmerksamkeit.

1 Geben Sie ein gutes Bild ab.

Gepflegte, gut aussehende Menschen kommen besser an. Wenn die Mitarbeiter eines Betriebs morgens alle in einheitlichen Polo- hemden mit Firmenlogo und aufgenähtem Namen anrücken, strahlt das Team allein durch sein Aussehen eine professionelle, zeitgemäße Wirkung aus.

2 Sehen Sie sich als Gast im Haus.

Ein Privathaushalt ist keine Baustelle. Stimmen Sie Ihr Verhalten darauf ab. Kleine Aufmerksamkeiten wie die folgenden bewirken, dass Ihre Kunden sich entspannen und Sie Ihre Arbeit in Ruhe erledigen können.

- Fragen Sie, wo Sie Ihr Auto am besten abstellen.
- Stellen Sie sich vor, warten Sie, bis Sie hereingebeten werden, und lassen Sie sich Ihren Arbeitsplatz zeigen. Erst dann holen Sie Werkzeuge und Geräte ins Haus.

- Stützen Sie sich nicht an Wänden oder auf Möbeln ab. Je weniger Sie anfassen, desto besser.

3 Gehen Sie auf Ihren Kunden ein.

Viele Kunden äußern Wünsche, die sich technisch nur schwer oder überhaupt nicht verwirklichen lassen. Halten Sie sich in einem solchen Fall mit Widerspruch zurück, hören Sie sich unvoreingenommen an, wie Ihr Kunde die Dinge sieht. So erfahren Sie, worauf ein Kunde besonderen Wert legt, zum Beispiel auf den Preis, auf eine zügige Erledigung, auf eine langlebige, praktische Lösung oder auf eine besonders ästhetische Ausführung. Gehen Sie nun zunächst auf diesen Wunsch ein: „Dafür gibt es ...“. Danach ergänzen Sie, was aus Ihrer Sicht als Fachmann zu sagen ist: „Darüber hinaus empfehle ich Ihnen, ...“ Jetzt stimmt die gemeinsame Basis!

4 Machen Sie sich zügig an die Arbeit.

Kunden möchten fleißige Handwerker sehen. In der ersten Stunde beim Kunden sollten Sie deshalb möglichst nicht telefonieren, E-Mails checken oder zum Rauchen nach draußen gehen. Ist der Kunde erst einmal von Ihrer Arbeitsweise überzeugt, nimmt er kleine private Auszeiten großzügiger hin.

5 Schulen Sie Ihre Mitarbeiter.

Zum guten ersten Eindruck tragen alle bei, vom Chef bis zum Azubi. Stellen Sie deshalb sicher, dass alle Mitarbeiter Ihres Betriebs verstehen, warum ein guter Eindruck kein Luxus ist.

**Dies ist ein Service Ihrer
Handwerkskammer Lübeck.**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an
Telefon 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: September 2013