

# Kommunizieren gehört zum Handwerk

**Meine Werkstatt, mein Schaufenster, meine Mitarbeiter – wenn ein Kunde Ihren Betrieb betritt, bekommt er einiges mit. Welcher Ton herrscht in Ihrem Unternehmen? Wie professionell präsentiert es sich? Und vor allem: Fühlt man sich als Gast willkommen und wichtig?**

## Der Kunde ist zu Gast im Haus



*Text: Dr. Doris Martin  
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial und Webinhalte für Betriebe. [www.dorismaertin.de](http://www.dorismaertin.de)*

Natürlich ist eine Autowerkstatt kein Friseursalon, und ein 5-Personen-Betrieb empfängt seine Kunden anders als ein Unternehmen mit 50 Mitarbeitern. Doch eine Regel gilt für alle: Machen Sie Ihrem Kunden den Aufenthalt in Ihrem Haus interessant und angenehm.

### Verhalten Sie sich als Gastgeber

Das Bemühen um Besucher ist nicht nur Chefsache. Jeder, vom Meister bis zum Auszubildenden, trägt Verantwortung dafür, dass Besucher einen guten Eindruck mitnehmen. Sammeln Sie deshalb gemeinsam Ideen, wie Sie Kunden passend zum Stil Ihres Betriebs empfangen können.

**1 Lassen Sie Besucher nicht warten.** Egal, womit Sie beschäftigt sind: Unterbrechen Sie Ihre Arbeit und wenden Sie Ihre Aufmerksamkeit dem hereinkommenden Kunden zu. Sind Sie gerade mit einem anderen Kunden im Gespräch, geben Sie zumindest zu erkennen, dass Sie den Neankömmling wahrgenommen haben.

### 2 Betrachten Sie Ihren Betrieb durch die Augen Ihrer Kunden:

- Wie gut ist die Anfahrt beschrieben?
- Kann man bequem bei Ihnen parken?
- Wie höflich und gewandt treten Ihre Mitarbeiter auf?
- Wirken Ihre Geschäftsräume, Werkzeuge und Maschinen vertrauenerweckend?

- Gibt es im Kundenbereich Stolperfallen oder andere Gefahrenquellen?
- Präsentieren Sie Ihre Produkte und Leistungen attraktiv?
- Wie gestalten Sie Wartezeiten angenehm?

**3 Der Gast geht vor.** Wenn Sie einen Kunden durch den Betrieb begleiten, gilt die Regel: Der Gast geht voraus. Kennt Ihr Besucher den Weg nicht, übernehmen Sie die Führung mit einer Bemerkung wie „Ich gehe am besten vor“. Nutzen Sie den Gang durch den Betrieb für einen kleinen Smalltalk oder geben Sie Ihrem Gast einen Eindruck Ihrer Möglichkeiten: „Das ist übrigens unsere neue CNC-Maschine. Damit können wir ...“.

**4 Pflegen Sie einen freundlichen Ton untereinander.** Auch wenn es eher locker oder manchmal sogar rau in Ihrem Betrieb zugeht, sprechen Sie vor Kunden positiv über Mitarbeiter und Kollegen. Erteilen Sie Anweisungen ruhig und vermeiden Sie es, Probleme und Fehler im Beisein von Kunden zu erörtern.

**5 Zeigen Sie sich gastfreundlich.** Ein guter Kaffee zählt heute zum Grundprogramm des Kundenempfangs. Auch dass Kinder Beachtung finden, gehört zur Höflichkeit. Darüber hinaus können Sie individuelle Akzente setzen: zum Beispiel mit einem besonderen Gebäck oder indem Sie kleinen Gästen einen Blick hinter die Kulissen Ihres Berufs bieten.

**6 Bedanken Sie sich am Schluss** für die Zeit, das offene Gespräch oder einen anderen positiven Punkt. Besonders höflich ist es, einen Gast zum Ausgang oder sogar zum Parkplatz zu begleiten.

**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](mailto:info@hwk-muenchen.de) · [www.hwk-muenchen.de](http://www.hwk-muenchen.de)  
**Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:**  
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer  
**Stand:** Januar 2014