

Pressestimmen

Meister-Tipp

Der Meister-Tipp

Hemd statt Blaumann

Steffen Happ war mehr als nur skeptisch. Im i-Club Grundseminar hatte Dozent Klaus Steinseifer dazu geraten, Beratungsgespräche nicht im Blaumann zu führen. **Hans!+friends** erklärt der SHK-Meister aus Karlsruhe, warum er Kollegen heute selbst diesen Tipp gibt.

Warum sollte ich mich verkleiden? Das war mein erster Gedanke, als Seminarleiter Klaus Steinseifer in der Hansgrohe Aquademie meine Kollegen – alle wie ich gelernte Installateure und Handwerksmeister – und mich dazu aufforderte, zum Beratungsgespräch vor allem bei potentiellen Neukunden nicht im Blaumann zu erscheinen. Er riet uns stattdessen für das Treffen beim Kunden zu Hause zu gepflegter Alltagskleidung: sauberes Jackett, frisch gebügeltes Hemd, geputzte Lederschuhe.

„Wir sind doch Handwerker, und der Blaumann ist nun einmal unsere Kluff“, lautete nicht nur meine Abwehrreaktion. Ausprobiert habe ich es dann trotzdem. Heute ziehe ich für die Kundenberatung eine Jeans und ein hellblaues Hemd an, dessen Kragen mit dem Logo des Betriebs bestickt ist. Und es stimmt wirklich: Ich begegne Kunden, die meinen Betrieb und mich erst kennen lernen, anders, wenn ich auf den Monteursanzug verzichte. Aber auch ich selbst werde anders empfangen. Indem meine Kleidung der meiner Kunden ähnelt, begegnen wir uns auf Augenhöhe. Ich selbst habe das Gefühl, nicht gleich mit der Tür ins Haus zu fallen, wenn ich beim Kunden klinge. Dazu gehört auch, nicht schon an der Türschwelle mit dem Fachgespräch zu beginnen, sondern dem Kunden die Zeit und Gelegenheit zu geben, mich willkommen zu heißen. Früher im Blaumann, der in unserem Betrieb übrigens ein Graumann ist, verkörperte ich den „Schrauber“ und wurde sofort ins Bad oder in den Heizungskeller geführt. Jetzt werde ich als Chef mit Fachkompetenz wahrgenommen. Dementsprechend findet das Gespräch im Wohnzimmer oder am Esstisch statt. Das ist, wenn es um eine hochwertige Badsanierung oder die Planung eines neuen Bads geht, ohne Zweifel der bessere Ort und eine angenehmere Atmosphäre für das Erstgespräch. Selbst fühle ich mich in dieser Umgebung auch wohler, weil man hier leichter die Vertrautheit aufbauen kann, die für

ein gemeinsames Projekt nötig ist. Und für das Marketing ist die Uniform mit Logo-Hemd, dessen Farbe auf den Außenauftritt unserer Firma abgestimmt ist, auch ein Gewinn. Denn inzwischen haben wir alle Mitarbeiter entsprechend eingekleidet.
www.sanitaer-happ.de



... und im Monteursanzug, wenn es etwas zu reparieren oder installieren gilt.

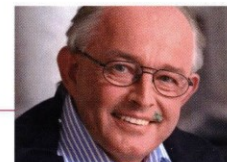


Nützliche Kleiderordnung: Steffen Happ in Jeans und Hemd im Firmendesign beim Beratungsgespräch ...

Fotos: Happ-Cbb; Klaus Steinseifer

Mehr Meister-Tipps gesucht

Auch 2014 wollen wir mit den Meister-Tipps den Erfahrungsaustausch unter Sanitär-Profis fortführen. Wer wie Steffen Happ einen guten Tipp für Kollegen parat hat, egal ob es um technische Themen, Marketing oder Fragen der Betriebsführung geht, sendet einige Stichworte an hans.friends@hansgrohe.de. Wir melden uns dann bei Euch. Jeden Meister-Tipp belohnen wir mit einem Produkt aus dem Hansgrohe Select Programm.



„Wer auf dem weißen Designsofa landet, ...“

„... der bekommt auch den Auftrag.“ Klaus Steinseifer hinterlässt bei seinen Seminarteilnehmern mit dem plakativen Bild Eindruck. Tatsächlich machen Kleider auch heutzutage noch Leute. Wie man wahrgenommen wird, hängt stark vom äußeren Erscheinungsbild ab. Dabei steht der Monteursanzug für handwerkliche Kompetenz und das sprichwörtliche „Schrauben“. Gerade Kundinnen assoziieren mit ihm aber auch Dreck und Schmutz. „Damit ist der Weg ins Wohnzimmer bereits verbaut“, erklärt Steinseifer, selbst gelernter Malermeister. „Auch der Firmeninhaber wird oft im Stehen abgefertigt, sofern er nach Monteur aussieht. Wenn er ein hochwertiges Bad verkaufen möchte, sollte er auch äußerlich wie ein Fachmann und Chef wirken.“ Nur so schafft man es bis auf das Designsofa, wo sich gut und ausführlich über das Badprojekt reden lässt.
www.steinseifer.com www.blog-handwerk.de

Weitere nützliche Tipps gibt Klaus Steinseifer auch 2014 wieder bei einem Hansgrohe Seminar (s. auch S. 11 und 17), zu dem Sie sich online anmelden können:
www.pro.hansgrohe.de/seminare