



Pressestimmen



Könnst ihr euch eigentlich benehmen?



Wer beim Kunden tätig ist, repräsentiert automatisch damit seine Firma. Sobald man im Kundenkontakt steht, ist es wichtig, sich von seiner besten Seite zu zeigen. Dazu sind einige Verhaltensweisen sehr wichtig. Warum? Ganz einfach: Der Kunde bekommt durch das Verhalten des Kälteanlagenbauers einen ersten Eindruck von Dir und auch von Deiner Firma. Und der entscheidet darüber, ob man "gut" oder "schlecht" ist. Das kann abschreckend oder - so soll es sein - auftragsfördernd sein.

Hier lest ihr einen kleinen Verhaltens-Knigge, den Klaus Steinseifer euch ans Herz legt. Es ist einfach, ein gutes Bild zu hinterlassen, wenn ihr ein paar einfache Regeln beachtet:

**Ihr dringt in die Privatsphäre eures Kunden ein!
Benutzt dafür niemals das Wort "Baustelle"!**

Ein Büro, ein Arbeitsplatz, eine Fertigungs- und Lagerhalle, ein Balkon, ein Grundstück und ein Garten sind auch immer Privatsphären! Auch wenn wir von einer Baustelle reden, kann das Schlafzimmer des Kunden niemals eine Baustelle sein!

Ist die Auftragsabwicklung in allen Details vorgeplant?

Ladefliste - Ablaufplan?

Habt ihr alle Unterlagen dabei, sind die Unterlagen sauber untergebracht?

Objektakte - Image- und Werbeunterlagen?



Ist eure Arbeitskleidung sauber, seht ihr ordentlich und gepflegt aus? Euer erster Eindruck entscheidet!

Habt ihr ein Körperpflegeset dabei? Habt ihr Arbeitskleidung zum Wechseln dabei?



Ist euer Fahrzeug sauber, aufgeräumt und sieht es gut aus?

Das Fahrzeug des Handwerkers wird gesehen und beäugt! Der Zustand gibt einen guten oder schlechten Hinweis über das Unternehmen! Ist das Fahrzeug sauber, der Innenraum aufgeräumt? Ist der Aschenbecher geschlossen? Liegen keine "Blöd"-Zeitungen rum? Habt ihr alles dabei? Material - Werkzeuge - Maschinen? Funktionieren die Werkzeuge und die Maschinen? Gutes Werkzeug = gute Arbeit!

diekaelte.de im März 2015

Sei pünktlich!

Wenn es einmal nicht auf den Punkt mit der Pünktlichkeit beim Kunden klappt, informiere ihn - Dein Handy hilft! Entschuldige Dich für Deine Unpünktlichkeit, wenn Du beim Kunden angekommen bist! Auch viel zu früh kommen ist Unpünktlichkeit. "Darf ich eine halbe Stunde früher zu Ihnen kommen, stört es Sie auch wirklich nicht?"

Stelle Dich bei Deinem Kunden mit Vornamen und Namen vor, übergebe Deine Visitenkarte!

Stelle Deine Kollegen (mit Vornamen und Namen) vor! Ihr seid kein Überfallkommando! Begrüße auch die Kinder und erkläre ihnen bei Gelegenheit die Arbeiten und die Gefahren, die dort für sie lauern! Wie Du mit den Kindern umgehst, so wirst Du von den Eltern bewertet! Sei ganz besonders sensibel bei Senioren!

Spreche Deinen Kunden immer mit seinem Namen an!

Weißt Du, wie der Name des Kunden korrekt ausgesprochen wird? Sage immer den Titel dazu! Respekt im menschlichen Umgang ist die Grundlage!



Spreche die Sprache Deines Kunden, damit er Dich auch versteht!

Dialekt ist nur dann in Ordnung, wenn der Kunde diese Sprache auch spricht!

Frage, wo Du Dein Fahrzeug parken darfst!

Wenn Du nicht auf öffentlichen Parkplätzen parken kannst, solltest Du Deinen Kunden fragen, ob er damit einverstanden ist, dass Dein Fahrzeug auf seinem Grundstück steht!

Denke an die Nachbarn des Kunden!

Achte darauf, dass die Nachbarn nicht behindert oder gestört werden! Der Nachbar wird Dein nächster Kunde! Er beobachtet Dich und merkt sofort, dass Du "anders und viel besser" bist!

Frage, wo Du Dein Material und Dein Werkzeug lagern darfst!

Decke den Lagerplatz ab und Sorge ständig für Ordnung und Sauberkeit in diesem Bereich! Dein Ordnungsempfinden gibt einen Hinweis auf die Qualität Deiner Leistungen!

Spreche mit Deinem Kunden und informiere ihn über den Ablauf der Arbeiten!

Bedanke Dich bei Deinem Kunden immer mit einem Lächeln!

Beginne Deine Arbeiten beim Kunden niemals mit einer Pause!

Auch dann nicht, wenn die Zeit gerade reif dafür wäre! Spreche Deine Pausenzeiten mit Deinem Kunden ab und frage, wo Du Dich dafür aufhalten darfst! Hinterlasse keine Reste und keine Abfälle!

Decke die Arbeitsbereiche und die Wege dorthin ab!

Lege niemals Werkzeug auf ein Möbelstück! Lege Dein Werkzeug immer auf eine mitgebrachte Unterlage!

Benutze die Intimzonen (Bad/Toilette) Deines Kunden niemals ohne vorher zu fragen!

("Bitte, wo kann... darf ich...?" - "Danke!"). Hast Du Dein eigenes Handtuch und Deine Seife dabei? Ein Deo für Unterwegs schadet nicht! Hinterlasse diese Bereiche im sauberen Zustand!

Dein Lachen kommt an, aber VORSICHT!

Lache niemals über den Kunden, über seine Dinge und vermeide unpassende Späße und Witze!



Jammer nicht rum und mache nie ein Problem aus Deinem Auftrag!

Der Kunde hat sicher selbst genug Probleme und will sich Deine nicht auch noch anhören! Beschwerde Dich niemals über den schwierigen Auftrag, Deine Kollegen und Deinen Chef! Bleibe bei den Geschichten Deinen Kunden immer neutral und Sorge für eine ausgeglichene Stimmung!

Du kannst diese Checkliste hier kostenfrei herunterladen:

 [Checkliste](#)

diekaelte.de im März 2015

 [Checkliste](#)