

Pressestimmen

HANDWERK.COM

30.05.2016

2 Bewertung(en)

Kunden in die Planung einbinden

Schriftgröße

SO ERZIEHEN SIE NÖRGLER

Kunden, die Druck aufbauen. Kundenwünsche, die illusorisch sind. Wie können Betriebsinhaber darauf reagieren? handwerk.com-Experte Klaus Steinseifer beantwortet das mit 2 Schlüsselbegriffen.

„Hohe Preise? Schmerzzulage!“ In einem aktuellen [handwerk.com-Interview](#) hatte eine Unternehmerfrau Dampf abgelassen, sie zeigte sich regelrecht wütend auf Kunden, die kein Verständnis für die Situation der Betriebe aufbringen: „Die Leute begreifen nicht, dass wir im Handwerk nicht genügend Leute haben, um abzuarbeiten, was alles gebaut und bewegt werden soll.“



privat

Wie darauf reagieren? Der Malermeister und Unternehmercoach Klaus Steinseifer hat sich das Interview angesehen – und zieht seine ganz eigenen Schlüsse.

Zur Person: 1983 übernimmt Klaus Steinseifer den Betrieb seines Vaters – und vergrößert ihn, zeitweise beschäftigt er bis zu 100 Mitarbeiter. Seit 1989 berät und qualifiziert Steinseifer Handwerksbetriebe.

Schlüsselbegriff 1: Transparenz

- Informieren Sie den Kunden auch über die mittelfristige Planung der Baustelle. Eine Möglichkeit, die unheimlich gut ankommt: Verschicken Sie 3 Tage vor Arbeitsbeginn einen Brief, in dem Sie ankündigen, wann genau es losgeht. Und: Stellen Sie Ihre Leute vor – auch mit einem Foto.
- Mit dem Kunden reden, das ist die halbe Miete: „Wir schaffen das nicht bis Freitag um 12, sondern erst bis 16 Uhr.“ Auch der Kunde sollte einen Baustellenplan einsehen können, der vor Ort aufgehängt wird. Zum Beispiel dort, wo das Material steht. Dann ist er quasi in die Planung eingebunden – und deutlich verständnisvoller.

handwerk.com im Mai 2016 | 1

Schlüsselbegriff 2: Projekt- und Baustellenmanagement

- Haben Sie Ihre Aufträge wirklich im Griff? Wissen Sie wirklich genau, wann was erledigt werden muss? Das sollten Sie. Natürlich haut nicht jede Planung hundertprozentig hin, weil ein anderes Gewerk nicht rechtzeitig fertig wird oder ein Mitarbeiter erkrankt. Aber Sie können den Überblick behalten, wenn Sie Projektmanagement permanent vor sich sehen, analog auf einem Flipchart oder einer Tafel oder digital auf einem großen Bildschirm. Dann können Sie die Mitarbeiter je nach Anforderung verschieben.
- Bleiben wir beim Beispiel der Baustelle, nicht bis Freitag um 12 Uhr fertig wird, weil ein Mitarbeiter ausfällt? Dann kann der Verantwortliche vor Ort (der Chef, der Vorarbeiter, der Geselle) anhand eines Plans entscheiden, welche neuen Anforderungen es gibt. Das kann auch bedeuten: Wir müssen heute Abend eine Stunde länger arbeiten. Oder: Wir müssen einen Mann vor einer anderen Baustelle abziehen. Oder: Auf den Schlüsselbegriff „Transparenz“ zurückkommen und mit dem Kunden reden.

Letztlich, sagt Steinseifer, sollte ein Kunde merken, dass sich der Unternehmer Gedanken macht: „Wenn ich dem Auftraggeber gegenüber gläsern bin, ihn immer auf dem Laufenden halte, dann hat er nachher Verständnis für Unwägbarkeiten – und kommt erst gar nicht erst in die Verlegenheit, Druck aufzubauen.“