



# STAATSANZEIGER

Wochenzeitung für Wirtschaft, Politik  und Verwaltung in Baden-Württemberg

## Aufträge ablehnen manchmal nötig

### Handwerksberater rät zu Musterformulierungen

**HEMMINGEN.** Vielen Unternehmen und Führungskräften fällt es eher schwer, einen Kundenauftrag abzulehnen, obwohl dies eigentlich die sinnvolle Reaktion wäre, etwa weil die personellen Kapazitäten fehlen, ein Projekt sich nicht rechnet oder andere Hindernisse im Weg stehen. „Eine Absage ist meistens mit Emotionen verbunden“, sagt dazu Handwerksberater Klaus Steinseifer aus Hemmingen bei Ludwigsburg, „gerade wenn zum Beispiel ein sehr freundlicher Kunde am Telefon ist.“

Der Malermeister kennt diese Gefühle und die Schwierigkeiten, die damit verbunden sind, aus eigener Anschauung, denn er hat früher selbst einen Betrieb mit 100 Beschäftigten geführt. Hinzu kann die Sorge kommen, künftig nicht mehr genug Aufträge zu ergattern.

Steinseifer empfiehlt, sich grundsätzlich eine Strategie und auch Musterformulierungen für Auftragsabsagen zurechtzulegen – für unterschiedliche Gründe. Wichtig sei, sich nicht durch Ja-Sagen selbst in die Bredouil-

le zu bringen, ein Nein aber auch nicht zu schroff und unfreundlich rüberzubringen.

„Ist eine Absage nötig, sollte man ehrlich die Gründe dafür kommunizieren und gleichzeitig sein Bedauern zum Ausdruck bringen“, so der Berater. Denn dies vermittele dem Kunden: Mein Gegenüber hat sich trotz der Absage bemüht und den Auftrag nicht böswillig abgelehnt. Der Kunde kann auf diese Weise für die Situation des Handwerkers Verständnis aufbringen.

Zwei Handlungsoptionen bleiben dem Unternehmer, um die Kundenbeziehung trotz Absage aufrechtzuerhalten. Er kann eine Verschiebung des Auftrags anregen, also eine spätere Erledigung anbieten, etwa wenn nur akut die Kapazitäten fehlen. Für manche Kunden kann dies eine annehmbare Option sein. „Oder man kann den Kunden an einen zuverlässigen Kollegen weitervermitteln“, sagt Steinseifer. Im besten Fall könne man für solche Fälle sogar eine Provision vereinbaren. (hos)