



Checkliste - Der Weg zu Ihrem glücklichen Kunden!

Sie dringen in die Privatsphäre Ihres Kunden ein!

Benutzen Sie 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?

Ladeliste - Ablaufplan?

Haben Sie alle Unterlagen dabei, sind die Unterlagen sauber untergebracht?

Objektakte - Image- und Werbeunterlagen?

Ist Ihre Arbeitskleidung sauber, sehen Sie ordentlich und gepflegt aus?

Ihr erster Eindruck entscheidet!

Haben Sie Ihr Körperpflegeset dabei? Haben Sie Arbeitskleidung zum Wechseln dabei?

Ist Ihr 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"-Zeitung rum?

Haben Sie alles dabei?

Material - Werkzeuge - Maschinen? Funktionieren die Werkzeuge und die Maschinen? Gutes Werkzeug = gute Arbeit!

Seien Sie pünktlich!

Wenn es einmal nicht auf den Punkt mit der Pünktlichkeit beim Kunden klappt, informieren Sie ihn - Ihr Handy hilft! Entschuldigen Sie sich für Ihre Unpünktlichkeit, wenn Sie beim Kunden angekommen sind! Auch viel zu früh kommen ist Unpünktlichkeit. "Darf ich eine halbe Stunde früher zu Ihnen kommen, stört es Sie auch wirklich nicht?"

Stellen Sie sich bei Ihrem Kunden mit Vornamen und Namen vor, übergeben Sie Ihre Visitenkarte!

Stellen Sie Ihre Kollegen (mit Vornamen und Namen) vor! Sie sind kein Überfallkommando! Begrüßen Sie auch die Kinder und erklären ihnen bei Gelegenheit die Arbeiten und die Gefahren, die dort für sie lauern! Wie Sie mit den Kindern umgehen, so werden Sie von den Eltern bewertet! Seien Sie ganz besonders sensibel bei Senioren!

Sprechen Sie Ihren Kunden immer mit seinem Namen an!

Wissen Sie, wie der Name des Kunden korrekt ausgesprochen wird? Sagen Sie immer den Titel dazu! Respekt im menschlichen Umgang ist die Grundlage!

Sprechen Sie die Sprache Ihres Kunden, damit er Sie auch versteht!

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

Fragen Sie, wo Sie Ihr Fahrzeug parken dürfen!

Wenn Sie nicht auf öffentlichen Parkplätzen parken können, sollten Sie Ihren Kunden fragen, ob er damit einverstanden ist, dass Ihr Fahrzeug auf seinem Grundstück steht!

Denken Sie an die Nachbarn des Kunden!

Achten Sie darauf, dass die Nachbarn nicht behindert oder gestört werden! Der Nachbar wird Ihr nächster Kunde! Er beobachtet Sie und merkt sofort, dass Sie "anders und viel besser" sind!

Fragen Sie, wo Sie Ihr Material und Ihr Werkzeug lagern dürfen!

Decken Sie den Lagerplatz ab und sorgen Sie ständig für Ordnung und Sauberkeit in diesem Bereich! Ihr Ordnungsempfinden gibt einen Hinweis auf die Qualität Ihrer Leistungen!

Sprechen Sie mit Ihrem Kunden und informieren Sie ihn über den Ablauf der Arbeiten!

Bedanken Sie sich bei Ihrem Kunden immer mit einem Lächeln!

Beginnen Sie Ihre Arbeiten bei Ihrem Kunden niemals mit einer Pause!

Auch dann nicht, wenn die Zeit gerade reif dafür wäre! Sprechen Sie Ihre Pausenzeiten mit Ihrem Kunden ab und fragen Sie, wo Sie sich dafür aufhalten dürfen! Hinterlassen Sie keine Reste und keine Abfälle!

Decken Sie die Arbeitsbereiche und die Wege dorthin ab!

Legen Sie niemals Werkzeug auf ein Möbelstück! Legen Sie Ihr Werkzeug immer auf eine mitgebrachte Unterlage!

Benutzen Sie die Intimzonen (Bad/Toilette) Ihres Kunden niemals ohne vorher zu fragen!

("Bitte, wo kann... darf ich...?" - "Danke!"). Haben Sie Ihr eigenes Handtuch und Ihre Seife dabei? Ein Deo für Unterwegs schadet nicht! Hinterlassen Sie diese Bereiche im sauberen Zustand!

Ihr Lachen kommt an, aber VORSICHT!

Lachen Sie niemals über den Kunden, über seine Dinge und vermeiden Sie unpassende Späße und Witze!

Jammern Sie nicht rum und machen Sie nie ein Problem aus Ihrem Auftrag!

Der Kunde hat sicher selbst genug Probleme und will sich Ihre nicht auch noch anhören! Beschweren Sie sich niemals über den schwierigen Auftrag, Ihre Kollegen und Ihren Chef! Bleiben Sie bei den Geschichten Ihres Kunden immer neutral und sorgen Sie für eine ausgeglichene Stimmung!

Sagen Sie niemals: "Das wird aber teuer!" Niemals!!!

Diese Aussage erschlägt Ihren Kunden!

Vermeiden Sie Ärger und Streitgespräche mit Ihrem Kunden!

Vermeiden Sie Anzüglichkeiten und Diskussionen! Verhalten Sie sich gegenüber Ihrem Unternehmen und Ihrem Chef absolut loyal! Vermeiden Sie lockere Sprüche und passen Sie Ihren Ton dem Kundentyp an! Fluchen Sie nicht! Die Religion des Kunden ist tabu für Sie!

Verzichten Sie auf Alkohol, auch schon am Vorabend, wenn schwierige Arbeiten auszuführen sind!

Lehnen Sie Alkohol ab, auch dann, wenn er vom Kunden angeboten wird!

Rauchen Sie niemals in der Privatsphäre des Kunden, auch dann nicht, wenn der Kunde selbst Raucher ist!

Wenn Sie rauchen müssen, findet sich ein geeigneter Platz außerhalb der Privatsphäre des Kunden! Haben Sie einen kleinen, verschließbaren Taschenaschenbecher dabei?

Benutzen Sie Ihr Handy nur für geschäftliche Zwecke!

Nicht für Privatgespräche, auch wenn es Ihr privates Handy ist! Telefonieren Sie nur im Beisein des Kunden, wenn es um seine Sache geht! Wenn ein anderes, zeitlich nicht verschiebbares Gespräch geführt werden muss, gehen Sie zu Ihrem Fahrzeug, um zu telefonieren!

**Bitten Sie Freunde und Bekannte auf das Schicken von SMS
während der Arbeitszeit zu verzichten!**

Ständiges Piepen Ihres Handys macht einen unzuverlässigen Eindruck bei Ihrem Kunden!

**Beantworten Sie die Fragen Ihres Kunden,
lassen Sie Ihren Kunden ausreden und hören Sie genau zu!**

Es gibt keine dummen Fragen! Es ist kein Problem, wenn Sie eine Frage einmal nicht sofort beantworten können und Sie sich erst rückversichern müssen! Sie dürfen auch mit dem Kunden plaudern, da erfährt man so manches, was für das Unternehmen wichtig ist! Nehmen Sie wichtige Informationen auf! Familienstreitigkeiten gehen Sie nichts an - halten Sie sich raus!

**Informieren Sie Ihren Kunden über den Fortschritt
und die weiteren Arbeitsschritte mit dem zeitlichen Überblick!**

Täglich einmal ein umfassendes Informationsgespräch mit dem Kunden ist sehr wichtig! Vermeiden Sie Fachchinesisch! Der Kunde muss seine Zeit auch einteilen und planen! Er stimmt sich gerne mit Ihnen ab!

Informieren Sie Ihren Kunden, wenn es arbeitsbedingte Lärmbelästigungen gibt!

Nehmen Sie Rücksicht! Schreien, pfeifen lachen und singen Sie nicht laut!

Seien Sie offen für das Problem Ihres Kunden!

Suchen Sie mit Ihrem Kunden gemeinsam nach Lösungsansätzen!

Wenn es Terminverschiebungen gibt, zeigen Sie Verständnis für Ihren Kunden!

Helfen Sie dabei die Terminverschiebung in Grenzen zu halten!

Behandeln Sie Ihre Kollegen immer freundlich!

Das kommt an beim Kunden und beweist das gute Unternehmen und den ordentlichen Umgangston im Unternehmen! Tragen Sie Diskussionen mit Ihren Kollegen niemals vor Ihrem Kunden aus! Vermeiden Sie lange Privatgespräche!

Hören Sie Ihrem Kunden mit spitzem Ohr zu!

In manchen Sätzen Ihrer Kunden verbirgt sich der nächste Auftrag! Wenn Sie es selbst können, handeln Sie sofort, wenn Sie unsicher sind, informieren Sie die zuständige Person in Ihrem Unternehmen.

Haben Sie keine Angst vor einem nächsten Auftrag!

Sie sind ein erstklassiger Verkäufer!

Der Kunde ist froh, wenn Sie ihn auf Leistungen hinweisen, die Ihr Unternehmen noch bietet!

Fehler kommen immer wieder einmal vor! Schäden auch!

Wo gehobelt wird, fallen Späne!

Deshalb passen Sie besonders auf! Tun Sie keinesfalls so, als ob das alles vollkommen normal wäre, wenn einmal etwas schief geht oder etwas kaputt gemacht wurde! Weisen Sie niemals die Verantwortung von sich!

Entschuldigen Sie sich! Wenn Sie ein Minus zugeben, wird Ihnen Ihr Kunde einen Pluspunkt geben! Verstehen Sie Ihren Kunden! Beseitigen Sie den Fehler sofort! Melden Sie Beschädigungen sofort!

Nehmen Sie Ihren Müll mit!

Jeden Tag!

Die Endreinigung ist Ihr letzter Eindruck, den Sie hinterlassen! Ihr Kunde ist begeistert!

Endreinigung = die Betonung liegt auf "Reinigung" und nicht auf dem Begriff "Besenrein"! Haben Sie eigenes Reinigungswerkzeug und die Reinigungsmittel dabei?

Benutzen Sie eine Abnahme-Checkliste!

Sie erspart unnötige Zeit für Nacharbeiten! Sie garantieren für Ihre Leistungen! Gibt es eine Abnahmecheckliste in Ihrem Unternehmen?

Verlassen Sie niemals fluchtartig die Arbeitsstelle!

Na, ein schlechtes Gewissen? Stimmt etwas nicht?

Bei einem entspannten Kunden lässt sich viel besser arbeiten!

Sorgen Sie mit allen Punkten dieser Checkliste für die Entspannung bei Ihrem Kunden und in seinem Umfeld!