

Wenn der Azubi klingelt... (Teil 1)

Dreckschuh GmbH und Co. KG

Kurz vor dem Kundenbesuch noch eine Zigarette rauchen, Dreck an den Schuhen, alte und schmutzige Arbeitskleidung: Wenn der Auszubildende beim Kunden klingelt, kommt das gar nicht gut an. In zwei Folgen beschreibt Raphaela Weber, wie Auszubildende beim Kunden einen positiven Eindruck hinterlassen.

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance“, wusste schon Johann Wolfgang von Goethe. Deshalb lohnt es sich, sich auf diesen kurzen Augenblick besonders zu konzentrieren. Was dabei zu beachten ist, weiß Angelika Resch-Ebinger von der Tübinger Firma Creactiv. Die Expertin für gutes Benehmen schult regelmäßig auch Auszubildende in ihren Knigge-Kursen und gibt diesen mit auf den Weg: „Durch das richtige Auftreten, angemessene Kleidung, eine gewählte Ausdrucksweise und eine positive Körpersprache wirken Sie sympathisch und kompetent.“

Besonders Auszubildende in einem Handwerksberuf betreten oft den privaten Bereich des Kunden. „Deshalb ist es sehr wichtig, dass unsere Mitarbeiter und Auszubildenden ihnen respekt- und vertrauensvoll entgegenkommen“, sagt Wolfgang Kürner, Geschäftsführer der Firma Elektro-Kürner in Tübingen. Einen groben Schnitzer leistet sich, wer die Privatsphäre und das private Umfeld des Kunden nicht respektiert. „Das geht vom Rauchen in der Wohnung des Kunden oder Entsorgen der Kippen im Garten bis zur Benutzung der Toilette, ohne zu fragen, oder dem Betreten des Parketts mit schmutzigen Schuhen, die Kratzer hinterlassen“, beschreibt Kreishandwerksmeister Gebhard Höritzer einige Fettnäpfchen.

Sich mit dem Vor- und Zunamen vorstellen

Eines davon lauert schon bei der Begrüßung. Ein lässiges, unaufmerksames „Hallo“ beim Betreten der Wohnung hinzuwerfen und dann ohne Umschweife mit der Arbeit zu beginnen, kommt beim Kunden nicht gut an. „Hier sollte man schon etwas mehr Aufwand betreiben“, rät Resch-

Ebinger. Höflich ist es, sich mit Vor- und Zunamen vorzustellen, seine Firma zu nennen und den Grund, weshalb man hier ist. Dann weiß der Kunde, mit wem er es zu tun hat. Ein Beispiel: „Guten Tag, mein Name ist Daniel Schaffer, ich bin Auszubildender im zweiten Ausbildungsjahr bei der Firma Elektro-Müller. Sie haben bei uns angerufen, weil Ihr Kühlschrank seit gestern nicht mehr funktioniert. Ich bin hier, um ihn zu reparieren.“ So ist der Boden für eine angenehme Arbeitsatmosphäre gelegt.

Zu einer korrekten und vollständigen Begrüßung sollte man dem Kunden die Hand reichen. Auch der perfekte Handschlag will geübt sein. „Vermeiden Sie die lasche Gummihand. Ein schlaffer Handschlag erweckt den Eindruck, dass Sie unsicher und nicht von sich selbst überzeugt sind“, weiß Resch-Ebinger. Aber auch das Gegenteil, die Schraubzwinge, wirkt nicht vorteilhaft. „Zerquetschen Sie nicht die Hand Ihres Gegenübers. Dies ist ein Zeichen von Dominanz.“ Der Handschlag sollte nur kurz sein, kein Dauerschütteln. Auf Tätscheleien und den Doppelhandgriff sollte man ebenfalls verzichten. Die Hand sollte immer mit Blickkontakt und einem Lächeln gereicht werden. „Bei Männern gilt: Hand aus der Hosentasche.“

Pünktlichkeit ist die Königin der Höflichkeit

„Die Königin der Höflichkeit ist die Pünktlichkeit“, lautet eine al-

te Redewendung, die auch heute noch gültig ist. Würde mit dem Kunden ein Termin um acht Uhr vereinbart, braucht sich der Auszubildende nicht über eine Beschwerde beim Chef zu wundern, wenn er erst um halb zehn Uhr erscheint. Pünktlich zu erscheinen, zeigt dem Kunden Respekt. Ein Tabu im Umgang mit Kunden ist auch, ihr Eigentum nicht zu beachten, das reicht vom Beschädigen der Einrichtungsgegenstände durch unachtsames Arbeiten bis hin zum Diebstahl. Übrigens: Dieser liegt auch dann vor, wenn man nur Kleinigkeiten mitgehen lässt.

Auszubildende sollten auch nur die abgesprochenen Arbeiten ausführen und sie sollten sich für Trinkgeld bedanken. „Danke oder Bitte zu sagen, ist kein Akt der Unterwürfigkeit, sondern ebnet die zwischenmenschlichen Beziehungen“, sagt Resch-Ebinger. „Bedanken Sie



Foto: Pixello/Kai Niemeyer

sich lieber einmal zu viel als zu wenig. Und bedanken Sie sich stets mit einem Lächeln. Das kommt gut an.“ Sehr wichtig ist es auch, den Kunden über die einzelnen Arbeitsschritte zu informieren. Er möchte wissen, was in seiner Wohnung vor sich geht. Fragen sollten höflich beantwortet werden.

Den Arbeitsplatz sauber und ordentlich halten

Den Arbeitsplatz beim Kunden oder auf einer Baustelle sollte man mit Bedacht einrichten und in die Vorbereitung genügend Zeit investieren. Das lohnt sich, denn der Kunde kann hier mit einem Blick erkennen, wie der Auszubildende arbeitet: sauber und korrekt oder schlampig. „Halten Sie Ihren Arbeitsplatz sauber und ordentlich“, rät deshalb Resch-Ebinger. Das beeindruckt den Kunden und er nimmt

den Auszubildenden als kompetenten Handwerker wahr. Gut kommt es an, empfindliche Gegenstände um den Arbeitsbereich abzudecken und das Werkzeug immer auf mitgebrachten Unterlagen abzulegen.

Nach getaner Arbeit sollte man den Arbeitsplatz aufräumen und den Müll entsorgen, auch wenn es am nächsten Tag am selben Ort weitergeht. Am besten hat man dafür immer einen Besen und Plastiksäcke dabei. Zum Saubermachen sollten die eigenen Mittel mitgebracht werden. Wie schon bei der Begrüßung sollte man auch bei der Verabschiedung den richtigen Ton finden.

Positive Kommunikation kommt besser an

Wie verhält man sich bei einer Reklamation? Wie geht man mit Fehlern und Kritik um? Eine schwierige Situation, denn schließlich kann trotz sorgfältiger Arbeit einmal ein Fehler passieren. „Das war der Kollege, das geht mich nichts an“, mit diesem Satz zieht man sich ganz schlecht aus der Affäre. „Man sollte die Schuld auf keinen Fall anderen zuweisen“, erklärt Resch-Ebinger. Das kommt beim Kunden negativ an und ist deshalb nur die zweitbeste Möglichkeit.

Besser ist es, sich zum Beispiel so auszudrücken: „Ich werde es an meinen Chef oder meinen Kollegen weitergeben.“ Auf jeden Fall sollte man zunächst immer zustimmen, wenn ein Einspruch des Kunden kommt. Eine positiv geführte Kommunikation führt dazu, dass der Kunde eine positive Einstellung bekommt.

Deshalb sollten Auszubildende bei einem Gespräch mit dem Kunden bestimmte negative Sätze vermeiden. Dazu gehören zum Beispiel: „Weiß ich nicht“, „Ist nicht mein Gebiet“, „Unmöglich, das geht nicht“, „Das sehe ich völlig anders“ oder „Da haben Sie mich falsch verstanden“. Falls man tatsächlich einmal nicht weiter weiß, kann man den Kunden mit einer positiven Aussage auf seine Seite ziehen, zum Beispiel so: „Ich schaue, dass ich eine Lösung finde. Ich sage Ihnen Bescheid.“ Dann muss man sich später allerdings auch wirklich beim Kunden melden.

Raphaela Weber