



Perfekte Begrüßung: Jürgen Roll (Mitte) als Geselle stellt den Auszubildenden Bernd Seyboldt Kundin Angelika Resch-Ebinger vor. FOTO: RAW

Umgangsformen – Vom ersten Kundenkontakt bis zur Abnahme: Ein Knigge-Kurs der Kreishandwerkerschaft für Gesellen vermittelte mehr Sicherheit im geschäftlichen Alltag

Benehmen lohnt sich

VON RAPHAELA WEBER

TÜBINGEN. Dass der richtige Ton den Umgang mit anderen erleichtert, ist bekannt. Das gilt im privaten Bereich und ist auch im Geschäftsalltag, beim direkten Kontakt mit den Kunden, wichtig.

Aber bereits bei der Begrüßung kann man mit einem salopp dahingesagten »Hallo« danebenliegen. Viel besser kommt es an, wenn man sich mit Vor- und Nachnamen höflich vorstellt, den Namen der Firma nennt und dem Kunden die Hand reicht. Dies war nur einer der vielen praktischen Tipps, den die Kommunikations-Expertin Angelika Resch-Ebinger während eines Trainings für Handwerksgesellen gab, das von der Kreishandwerkerschaft Tübingen angeboten wurde.

Vorbild für den Lehrling

»Er schaut sich Ihr Verhalten ab, als Geselle haben Sie eine wichtige Vorbildfunktion für den Auszubildenden«, machte Angelika Resch-Ebinger den Gesellen gleich zu Beginn deutlich. Dazu gehört auch, dass der Geselle dem Kunden den Auszubildenden namentlich vorstellt. Besonders wichtig sei, dass der Kunde einen positiven ersten Eindruck bekomme. »Durch das richtige Auftreten, angemessene und saubere Kleidung, eine gewählte Ausdrucksweise und mit

einer positiven Körpersprache wirken Sie sympathisch und kompetent«, gab sie den Gesellen mit auf den Weg. »Schließlich prägen Sie damit das Bild Ihrer Firma.«

»Besonders für Handwerker ist es wichtig, dass sie einen sicheren Umgang mit dem Kunden haben, denn sie arbeiten oft in dessen privaten Bereich und haben so in der häuslichen Sphäre den direkten Kontakt«, so Kreishandwerksmeister Gebhard Höritzer. »Deshalb sollten Mitarbeiter und Auszubildende genau wissen, wie man sich im Umfeld des Kunden verhält und benimmt.«

Grobe Schnitzer leisten sich Handwerker, wenn sie in den Räumen des Kunden rauchen oder Zigarettenkippen einfach in den Garten werfen. Auch schmutzige Schuhe und Benutzen der Toilette, ohne vorher zu fragen, komme nicht gut an. »Gutes Benehmen führt dazu, dass Folgeaufträge kommen, dass die Firma im Freundes- und Bekanntenkreis empfohlen wird, auch deshalb machen wir die Schulungen.«

Wenn Kunden eine Rückmeldung geben, dass sie mit einer Leistung nicht zufrieden waren, hat das für Höritzer auch eine positive Seite. »Die Mitarbeiter der Firma haben dann die Chance, sich zu verbessern. Das Schlimmste sei, wenn die Kunden ein anderes Unternehmen wählen, und man nicht erfahre, weshalb man plötzlich bei Aufträgen nicht mehr

berücksichtigt werde. »Mit guten Umgangsformen kann man sich von den Mitbewerbern hervorheben, denn diese gibt es viele«, sagt Resch-Ebinger.

Flirten verboten

In einer Gesprächsrunde nannten die Teilnehmer ihre Erkenntnisse. »Mit freundlichem Auftreten können wir dem Kunden unsere Fachkompetenz positiv vermitteln«, weiß Glaser Florian Kirsch. Für Bernd Seyboldt, der im Kusterdinger Sanitärbetrieb Rosenberger arbeitet, ist es selbstverständlich, sich mit dem Kunden zu unterhalten und ihn auch zu fragen, ob er zufrieden mit der Leistung war. Pünktlich zu erscheinen und den Arbeitsplatz sauber zu verlassen, auch das können die Kunden erwarten.

Was geht überhaupt nicht auf einer Baustelle? Das trugen die Teilnehmer in Gruppenarbeit zusammen: Laute Musik, Fluchen, Alkohol und Drogen, negativ über Kollegen und die Firma zu reden, private Handy-Gespräche oder sexuelle Belästigung und Nötigung gegenüber Kunden. »Wenn sie anfangen, mit der Ehefrau oder der Tochter zu flirten, können Sie in ziemliche Schwierigkeiten geraten«, so Resch-Ebinger. Ihr Fazit: »Wenn beim Kunden alles rund läuft, bezahlt dieser nicht nur schneller und lieber die Rechnung, auch Sie gewinnen an Sicherheit und Selbstvertrauen.« (GEA)