

INTRO

In diesem Buch geht's um Dich!



**Aufstehen,
Dich reinhängen**



**Fehler machen und
etwas daraus lernen**



**Erfolgserlebnisse
sammeln**



**Etwas Sinnvolles schaffen
Tag für Tag**



**Was Du machst,
machst Du für DICH**

Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag zu Deinem Vorteil zu nutzen. Du hast einen Ausbildungsplatz bekommen und damit die Chance, etwas für Dich und Deine Entwicklung zu tun. Du hast sogar Lehrer, Meister und Kollegen, die Dir dabei helfen können. Auch beim Kundenbesuch kannst Du Tag für Tag Deine Erfahrungen machen und immer sicherer werden. Du kannst erleben, wie Du bei Deinem Team, aber auch beim Kunden ankommst. Du erhältst Lob und auch Kritik, alles bringt Dich weiter! Du kannst es jeden Tag aufs Neue versuchen, das ist Deine Aufgabe!

Vielleicht bist Du heute noch unsicher, nervös, aufgeregt oder niedergeschlagen, fühlst Dich manchmal zurechtgewiesen und unverstanden. Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag etwas mehr Selbst-Wert-Gefühl zu gewinnen!

◀ **Die von uns befragten Azubis fanden das „Du“ in der Anrede sympathischer und direkter. Deshalb sprechen wir hier unsere Leser mit „Du“ an.**

Mit Deinem Verhalten kannst Du Wertschätzung gegenüber Deinem Meister, den Kollegen und den Kunden ausdrücken. Das vorliegende Buch zeigt Dir in vielen Situationen und Beispielen, wie das aussieht. Zuerst bist Du an der Reihe, denn schon ein Sprichwort sagt: „Wie man in den Wald hineinruft, so hallt es heraus!“ Mit Deinem Verhalten sorgst Du dafür, dass Du Feedback bekommst, Lob, Anerkennung und manches Mal auch Trinkgeld. Auch Kritik und Verbesserungsvorschläge sind übrigens Zuwendung – Du sollst ja dazulernen – dafür bist Du da!

All diese Zuwendung wird Dein Selbst-Wert-Gefühl tagtäglich steigern. Wenn Du Dich gut fühlst, kannst Du auch anderen gegenüber gut auftreten. So kannst Du Dir Energie und Bestätigung holen, jeden Tag mehr.

Andererseits: Wenn Du mit mangelnder Achtung und Wertschätzung Deiner Umwelt gegenübertrittst, kommt auch das zurück: jeden Tag nur Kritik, Zurechtweisungen und Ärger! Es wird Dir keinen Spaß machen, in Deinen Ausbildungsbetrieb zu gehen. Du wirst Dich lustlos zum Kunden schleppen, und entsprechend wird dieser auf Dich reagieren. Dann fehlt Dir Anerkennung und Zuwendung, und Du fühlst Dich vielleicht unwichtig, wertlos und fehl am Platz. Das wäre schade!

Also: Alles in diesem Buch ist für Dich zu Deinem Nutzen geschrieben.

Damit Du Dich in Deinem neuen Begleiter gut und schnell zurechtfindest und besser orientieren kannst, ist sein Inhalt in „Zeitfenster“ eingeteilt, die Du sicher kennst. Diese Zeitfenster orientieren sich danach, wie ein ganz typischer Tag eines Auszubildenden im Handwerk normalerweise abläuft: vom Aufstehen am Morgen bis zur Rückfahrt vom Kundenbesuch am Abend. Du siehst am Kapitelanfang mit einem Blick, was Dich inhaltlich erwartet. So kannst Du, wie Du magst, von vorne nach hinten oder auch kreuz und quer lesen und Dir herauspicken, was Dich besonders interessiert.

Und noch eins: Auch wenn Du meinst, Dein Meister, die Kollegen und Kunden sind keine großen Vorbilder in punkto „Umgang miteinander“ – das soll nicht Dein Thema sein! Sorge für Dich, ergreife (Eigen-)Initiative und kümmere Dich um Dein Verhalten. Dann kommt alles Positive auch zu Dir zurück!

Auf Kundenbesuch ... wenn Du als Handwerker beim Kunden arbeitest und somit Gast im Haus des Kunden bist.

▶ Manche Kunden empfinden den Handwerkerbesuch als eine Art „Hausfriedensbruch“ und behalten den Handwerker als unangenehmen „Eindringling“ in Erinnerung, den man nie wieder beauftragt.

Der Kunde erlebt den Handwerkereinsatz ganz anders als Du und Deine Kollegen. Was für Euch die „Baustelle“ ist, ist für den Kunden sein Wohnzimmer, sein Zuhause, das er wie einen Augapfel hütet. Für Euch ist es Handwerker-Alltag, für den Kunden Ausnahmezustand! Du und Dein Team, Ihr bekommt Zutritt zu den persönlichen, privaten Räumen des Kunden. Normalerweise lässt der Kunde da nur gute Freunde, Verwandte, die Familie hinein. Aus Kundensicht bist Du also ein Fremder, und entsprechend vorsichtig und reserviert ist der Kunde dann auch. Damit Du beim Kunden gut ankommst und Dein Arbeitstag angenehm wird, hier einige „Spielregeln“ für Dich als „Gast“ im Haus des Kunden:

- Angenehmer äußerer Eindruck (Kleidung, Körperpflege, Körpergeruch, Körpersprache).
- Pünktlich beim Kunden erscheinen.

- Kundeneigentum schützen, auf Kundeneigentum aufpassen.
- Die Privatsphäre des Kunden respektieren.
- Dankbar sein, höflich und freundlich sein.
- Respektvoll mit Kunden, Kindern, Senioren, Haustieren umgehen.
- Hilfsbereit dem Kunden gegenüber sein, mit offenen Augen durch den Tag gehen, sehen, wo Hilfe nötig ist.
- Freundlich und hilfsbereit auch gegenüber Meister und Kollegen sein, einen guten Ton im Team wahren.

Sei Dir bewusst, Kunden beurteilen Dich und Dein Team vor allem nach diesen Kriterien:

- Freundlichkeit
- Fähigkeit, zu kommunizieren
- Pünktlichkeit
- Umsicht und Respekt
- Sauberkeit
- Fähigkeit, Probleme im Kundensinne zu lösen

Die handwerklichen Fähigkeiten setzt der Kunde nämlich als selbstverständlich voraus, wenn er einen Meister- oder handwerklichen Fachbetrieb beauftragt!

Übrigens kann dieses Buch auch Dein Meister oder Ausbilder lesen. Sie finden sicher auch Anregungen, wie sie Dich noch besser unterstützen können!

Jetzt viel Spaß beim Lesen,
viel Freude beim Lernen,
viel Erfolg in Deiner Ausbildung!



Im September 2024

Deine Umberta Andrea Simonis
und Holzmann Medien | Buchverlag