

Umberta Andrea Simonis

Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden

Die besten **LIFEHACKS** für Handwerker

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtliche Differenzierung in den Formulierungen verzichtet. Wir bitten, sämtliche Bezeichnungen (z. B. Handwerker, Unternehmer, Mitarbeiter etc.) im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter zu interpretieren und anzuwenden.

Diese Publikation wurde mit äußerster Sorgfalt bearbeitet, Verfasser und Verlag können für den Inhalt jedoch keine Gewähr übernehmen.

12., völlig neu bearbeitete Auflage 2021

© 2021 by Holzmann Medien GmbH & Co. KG, 86825 Bad Wörishofen

Alle Rechte, insbesondere die der Vervielfältigung, fotomechanischen Wiedergabe und Übersetzung, nur mit Genehmigung durch Holzmann Medien.

Das Werk darf weder ganz noch teilweise ohne schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm, elektronische Medien oder ähnliches Verfahren) gespeichert, reproduziert oder sonst wie veröffentlicht werden.

Lektorat: Achim Sacher, Holzmann Medien | Buchverlag

Herstellung/Satz: Markus Kratofil, Holzmann Medien | Buchverlag

Bildquelle Umschlag: ©LIGHTFIELD STUDIOS - stock.adobe.com,

WellInhofer Designs - stock.adobe.com, ljubaphoto - istockphoto.com

Druck: Druckerei Steinmeier | Deiningen

ISBN (Print): 978-3-7783-1545-3 | Artikel-Nr.: 1506.12

ISBN (E-Book): 978-3-7783-1546-0 | Artikel-Nr.: 1506.98

INHALT

INTRO WARUM BIST DU HEUTE MORGEN AUFGESTANDEN?.....	7
---	---

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR ALLE FÄLLE

PÜNKTLICH ANKOMMEN	11
ERSTER EINDRUCK	14
SPRACHE, DIE VERTRAUEN AUFBAUT.....	20
BEGRÜSSUNG	27
INFORMATION DES KUNDEN	33
EIGENTUM DES KUNDEN SCHÜTZEN	37
ARBEITSPLATZ EINRICHTEN	41
PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN.....	45
KINDER, KRANKE, SENIOREN	51
NACHBARN DES KUNDEN.....	55
KOLLEGEN ARBEITEN IM TEAM	57
REINIGUNG	62
ABNAHME	65
MONTAGE- oder LIEFERFEHLER	70
SCHADENSFÄLLE	73
REKLAMATIONEN ALS CHANCE	77
FEEDBACK UND EMPFEHLUNGEN EINHOLEN	83
KUNDENDIENST NOTDIENST.....	89
ACHTSAMKEIT UND WERTSCHÄTZUNG	93

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR SCHWIERIGE ZEITGENOSSEN

KUNDEN, DIE ALLES KONTROLLIEREN WOLLEN	100
KUNDEN, DIE MEINEN, ALLES BESSER ZU WISSEN.....	102
KUNDEN, DIE GERNE PROVOZIEREN.....	104
KUNDEN, DIE AGRESSIV WERDEN.....	106
KUNDEN, DIE FREUNDLICH-AUFDRINGLICH SIND	108
KUNDEN, DIE DEN PREIS IN FRAGE STELLEN	110
KUNDEN, DIE ZWEI GESICHTER HABEN	112
KUNDEN, DIE GERNE VIEL REDEN	114

DIE BESTEN LIFEHACKS FÜR ANSPRUCHSVOLLE SITUATIONEN MIT KUNDEN

117

LIFEHACK KÖRPERSPRACHE UND GESTIK.....

127

LIFEHACK MIMIK

138

UNTERSTÜTZENDE FIRMEN UND PERSONEN

143

DIE AUTORIN

144

SEMINARINFOS

145

INTRO

WARUM BIST DU HEUTE MORGEN AUFGESTANDEN?



Seit im Jahr 2002 die erste Ausgabe meines Buches „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – der erste Knigge für Handwerker“ herauskam, haben sich die Motivationen, in aller Herrgottsfrühe aufzustehen und zum Kunden zu fahren, deutlich verändert.

Pflichterfüllung, sich selbst und seine Träume und Wünsche hintenanstellen, sich aufreiben und die Gesundheit ruinieren, Geldverdienen als Maß aller Dinge ... dies sind nicht mehr die Leitlinien unserer heutigen Arbeitskultur. Das Bild des Kunden hat sich ebenso verändert. Der Kunde ist nicht mehr ein oben auf dem Thron sitzender König. Eine Begegnung auf Augenhöhe zwischen Handwerker und Kunde ist angesagt.

Fachkräftemangel, steigender Auftragsdruck, immer mehr herausfordernde Kunden und jetzt auch noch die Ausnahmesituation der Corona-Pandemie sind weitere Faktoren, die deutlich machen, wie verantwortungsvoll, wertvoll und unersetzbar wichtig deine Aufgabe und dein Einsatz als handwerklicher Dienstleister sind.

Es wird viel von dir verlangt. Umso mehr ist ein Ausgleich erforderlich, neue Rahmenbedingungen, in denen du dich als Mensch und Fachkraft optimal entfalten kannst. Was brauchst du, um in deiner Arbeit aufzublühen? Dazu haben mir viele Handwerker in Interviews geantwortet:

- # Etwas tun, das Befriedigung verschafft und Sinn hat.
- # Sich persönlich in seinen Fähigkeiten weiterentwickeln.

Ausreichend private Zeit für sich, Freunde und Familie haben.

Veränderliche, flexible Lebenslinien statt starrer Konstrukte.

Viele Menschen verzichten heute schon auf materiellen Luxus zugunsten von mehr freier Zeit, der Verfolgung von persönlichen Leidenschaften und individuellen, selbst gesteckten Zielen. In Japan leben ja mit die meisten über 100-jährigen Menschen. Von dort kommt der Begriff IKIGAI. Das heißt übersetzt „lebenswert“ und bedeutet das, wofür es sich zu leben lohnt. Also der Grund, weswegen du morgens aufstehst. Ich lade dich nun ein, dir ein paar Minuten Zeit zu nehmen und diesen Fragen aus dem IKIGAI-Modell gerne hier schriftlich im Buch nachzugehen:

LEIDENSCHAFT: Was liebe ich zu tun? Was ist meine Leidenschaft?

.....

BERUFUNG: Worin bin ich besonders gut? Was sind meine Stärken?

.....

MISSION: Was braucht die Welt? Womit leiste ich einen Beitrag?

.....

BERUF: Wofür werde ich bezahlt? Womit kann ich Geld verdienen?

.....

Im Schnittpunkt dieser vier Segmente, wo sich alle Bereiche treffen, liegt also dein persönliches IKIGAI: Hier brennst du für etwas, das du gut beherrschst, das die Welt brauchen kann und wofür du bezahlt wirst. Deutlich sichtbar ist hier, dass es alle vier Bereiche braucht, damit du dauerhaft ein Gefühl von Sinnhaftigkeit in deiner Arbeitssituation erfährst, das dir auch in schwierigen Lebenssituationen Kraft und Rückenwind gibt. Wenn du nur in technischen Dingen gut bist, aber keine wirkliche Freude im Kundenkontakt hast, wirst du als handwerklicher Dienstleister auf längere Sicht müde und krank. Wenn die Anerkennung (Wertschätzung und finanzieller Ausgleich) nicht stimmt, wirst du ebenso in ein inneres und auch äußeres Minus kommen.

Die Leitfrage, die ich mir gestellt habe, ist deshalb: Wie kannst du selbst täglich etwas für mehr Erfolgserlebnisse, Selbstbewusstsein, Wohlbefinden, Freude und Wertschätzung im Umgang mit deinen Kunden und deinem Team tun? Um dich dabei zu unterstützen, habe ich dieses Buch für dich geschrieben.

So kannst du mit diesen LifeHacks jeden Tag zehnfach profitieren:

Wissen:

Die Sicht des Kunden, seine Erwartungen und Befürchtungen noch besser kennen.

Empathie:

Dich in deinen Kunden hineinversetzen können, leichter auf seiner Wellenlänge kommunizieren und so bessere Lösungen finden.

Mehr Selbstbewusstsein:

Mit dem Kunden auf Augenhöhe als gleichwertiger Partner kommunizieren und so seine Anerkennung erlangen.

Wirkung:

Deine persönliche Wirkung und Ausstrahlung mit Körpersprache, Sprache und Arbeitsweise kennen und bewusst verstärken.

Erfolgserlebnisse:

Aufbauende Begegnungen mit deinen Kunden haben und Wertschätzung erfahren.

Mehr Gewinn:

In herausfordernden, kniffligen Situationen mit Kunden gute Lösungen finden.

Weniger Stress:

Kunden besser durchschauen und mit allen Kundentypen kräfteschonender umgehen.

Stabile Gesundheit:

Durch entspannten Umgang mit Kunden selbst zu deiner Gesundheit und deinem Wohlbefinden beitragen.

Unterstützung:

Deine Beziehung zu Kollegen und allen im Betrieb so gestalten, dass du Unterstützung, Spaß und gemeinsames Wachstum erlebst.

Wertschätzung:

Im Kontakt mit deinen Kunden Stolz, Befriedigung und Anerkennung erfahren und deinen persönlichen Weg der Entwicklung gehen.

Dazu sollen dir meine in Wort und Bild zusammengestellten LifeHacks – also in der Praxis erprobte Ratschläge und Tipps – dienen. Sie sind das Ergebnis von über 25 Jahren Entwicklung, Beratung und Training im Handwerk. Für diesen Weg, den ich zusammen mit meinem Trainerteam und über 50.000 Handwerkern gehen durfte, bin ich sehr dankbar. 2019 und 2020 habe ich für die vorliegende 12. Auflage neue Fotoreportagen gemacht, Interviews geführt, die Inhalte erweitert und in komplett neuer Weise geschrieben.

Dieses Buch enthält auch eine Menge an Anregungen und konkreten Optimierungsmöglichkeiten für Inhaber und Führungskräfte im Handwerk, wie sie ihre Mitarbeiter in diesen Zielen unterstützen und gemeinsam einen einmaligen und tragfähigen Firmen-Spirit gestalten können, der wirklich zukunftsfähig ist.

Ich wünsche dir nun anregende Impulse und Aha!-Erlebnisse beim Lesen. Viel Freude und Erfolg beim Umsetzen und in deiner Weiterentwicklung!

Wenn du deine neuen Erfahrungen mit mir teilen möchtest, schreib mir gerne: umberta@andrea-simonis.com

Ich freue mich auf unseren Austausch.

Augsburg, im März 2021



Umberta Andrea Simonis

P.S. Was dir beim Lesen bis an diese Stelle sicher schon aufgefallen ist ... Ich verwende das „Du“, um dich persönlich anzusprechen und um mit dir unmittelbar in Kontakt zu treten. Ich finde, meine LifeHacks lesen sich so flüssiger, und so kannst du sie hoffentlich noch leichter aufnehmen und umsetzen.

LIFEHACK PÜNKTLICH ANKOMMEN

Du merkst, du schaffst den Termin beim Kunden nicht und willst dir dennoch einen optimalen Auftragsstart mit ihm sichern?

Nichts ärgert Kunden mehr als das ohnmächtige Warten auf den Handwerker. Der Kunde empfindet jede unentschuldigte Unpünktlichkeit als groben Verstoß gegen seine „Zeithoheit“, als mangelnde Wertschätzung und offensichtliche Rücksichtslosigkeit. Der Kunde hat dann den Eindruck, dass sein Anliegen, sein Auftrag, für den Handwerker ohne Bedeutung ist. Umso wichtiger ist es für dich und deinen entspannten Arbeitsalltag, dass du dieses Bedürfnis des Kunden verstehst und geschickt darauf eingehst.

Du bist auf Anfahrt zum Kunden, ein Stau auf der Autobahn überrascht dich. Es ist offensichtlich, dass du den vereinbarten Termin nicht pünktlich schaffen wirst. Gib dem Kunden in so einem Fall unbedingt einen Zwischenbescheid per Handy. Kunden haben sich oft Urlaub genommen, um bei deinem Kommen anwesend sein zu können. Oder sie warten schon, weil sie Kinder zur Schule bringen oder dann in die Arbeit müssen. Die erste Hürde und wichtigste Disziplin aus Sicht des Kunden ist das Thema „Pünktlichkeit“. *„Guten Morgen, Frau Müller. Hier ist Stefan Manko, Firma Manko. Wir haben ja für heute 8.00 Uhr vereinbart. Durch einen Stau auf der A8 wird es nun leider etwas später werden. Laut meinem Navi brauche ich 25 Minuten länger zu Ihnen. Ich wollte Ihnen nur kurz Bescheid geben, es tut mir leid. Ich wäre gerne pünktlich bei Ihnen gewesen.“*

Mit einem solchen freundlich-verbindlichen Anruf ersparst du dir selbst viel Stress und sicherst dir – trotz Verspätung – einen angenehmen Auftragsstart bei deinem Kunden.

So ist der Kunde informiert, kann seine kostbare Zeit noch nutzen und sich organisieren. Durch das vorausschauende Verhalten hast du bei deinem Kunden (trotz Verspätung) ein positives Signal für Zuverlässigkeit, Respekt und Qualität gesetzt.

Kommuniziere auch bei größeren Störungen und Zeitverzug (wie z. B. schweren Unfällen etc.) mit deinem Kunden per Handy und halte ihn auf dem Laufenden, zeig Verständnis und Flexibilität und mach deutlich, dass du das Versprochene dennoch einhalten willst.

„Frau Müller, hier ist noch mal Stefan Manko. Es tut mir wirklich leid. Der Stau dauert nun doch länger, wir sitzen hier alle fest. Ich kann Ihnen nur anbieten, dass ich Sie sofort anrufe, wenn es hier weitergeht. Ist das für Sie so in Ordnung? Wenn Sie jetzt Ihre Kinder in die Schule bringen müssen, machen Sie das gerne. Ich warte dann vor der Türe auf Sie, falls ich früher da bin als Sie. (...) Auch wenn ich später bei Ihnen anfangе, ich werde mit allem heute noch fertig.“

Natürlich ist es immer optimal und eine schöne Bestätigung für den Kunden, wenn du genau zur vereinbarten Zeit auf der Matte stehst. Bei längeren Anfahrten ist sicher auch ein Zeitfenster von 15 Minuten (entschuldigte Verspätung) in Ordnung. Das sollte aber idealerweise im Vorfeld durch den Verkauf kommuniziert werden.

Einfach ohne Ankündigung wesentlich früher beim Kunden zu erscheinen wird als unhöflicher Überfall gewertet. Ruf in diesem Fall an, ob der Kunde auch schon früher Zeit für dich hat. 5 Minuten früher zu erscheinen ist absolut in Ordnung.

LIFEHACKS KOMPAKT FÜR DICH

Wenn du die wichtige Hürde „Pünktlichkeit“ gekonnt nehmen willst, dann:

- # Definiere im Vorfeld „Pünktlichkeit“ und kommuniziere dies in Richtung Kunde. Machst du einen Fixtermin aus („Wir kommen um 8.00 Uhr“), erwartet dich dein Kunde auch um 8.00 Uhr. Wenn du einen Zeitpuffer von einer Viertelstunde ausmachst, hast du mehr Flexibilität („Wir kommen im Zeitrahmen 8.00 Uhr, plus/minus 15 Minuten!“).
- # Wenn es für dich absehbar ist, dass du nicht pünktlich erscheinen kannst (z. B. Stau, Unfall, etwas vergessen etc.), ruf den Kunden per Handy sofort an, entschuldige dich und vereinbare einen neuen realistischen Zeitpunkt.
- # Ruf ebenso vorab beim Kunden an und hol dir sein Okay, wenn du einige Zeit früher zu ihm kommen möchtest.

DAS HAST DU DAVON ...

- # Dein pünktliches Erscheinen erweckt einen ersten positiven Eindruck beim Kunden. Du widerlegst sofort das Vorurteil, Handwerker seien unpünktlich, und du startest erfolgreich in deinen Auftrag.
- # Wenn es nicht so glatt läuft und dein Kunde etwas warten muss, zeigst du ihm mit deinem verbindlich-verlässlichen Anruf, dass du seine Situation verstehst und auf ihn eingehst. Damit vermeidest du Ärger und Stress gleich zu Auftragsbeginn und stimmst deinen Kunden positiv.
- # Durch deine vorausschauende Art entspannst du auch deine Stresssituation im Auto, fährst sicherer und kommst ruhig beim Kunden an.

Wenn du deine Mitarbeiter in puncto Pünktlichkeit unterstützen möchtest, dann:

- # Legt zusammen mit einer realistischen Tourenplanung die Basis für mögliches Pünktlichsein.
- # Trefft euch schon früh zu einem gemeinsamen Kaffee oder ersten Frühstück zu einer Besprechung.
- # Beginnt mit Ruhe, einigen persönlichen Worten und einem kurzen Austausch zum Auftragsgeschehen euren Tag.
- # Statte deine Leute mit Handy sowie die Autos mit Freisprechanlagen und gutem Navi aus.

LIFEHACKS FÜR DEN CHEF