

### 3 Ein Blick von außen auf das Unternehmen – an welchen Schnittstellen entsteht Service in der Wahrnehmung des Kunden?

#### 3.1 Was erwartet der Kunde vom Handwerker?

Eine Studie mit dem Titel „Zufriedenheit der Privatkunden mit handwerklichen Dienstleistungen“ gibt die Antwort auf die Frage. Einige Auszüge aus dieser Studie, bei der in Nordrhein-Westfalen 1.000 Privatpersonen befragt wurden, zeigen, welche Erwartungen an den Handwerker gestellt werden.

Diese Studie wurde von der LGH Düsseldorf in Auftrag gegeben und von verschiedenen Stellen gefördert (Bild 3.1). Sie sollte Handwerksunternehmen darauf sensibilisieren, sich auf die Erwartungen der Kunden einzustellen.



**Bild 3.1** Förderung des Projektes „Zufriedenheit der Privatkunden mit handwerklichen Dienstleistungen“

Die Frage: „Nennen Sie mir bitte die drei wichtigsten Eigenschaften, die Sie von einem guten Handwerker erwarten“ war offen gehalten. Die Interviewer notierten alle Aussagen der Befragten, Mehrfachnennungen waren möglich. Die Ergebnisse sind in **Tabelle 3.1** dargestellt.

Wir gehen davon aus, dass eine exzellente Serviceleistung nur dann als solche empfunden wird, wenn die grundlegenden Kundenanforderungen vom Unternehmen erfüllt werden.

Erwartung	Anteil in %
Gute, fachkundige Arbeit, Qualität	59,6
Zuverlässigkeit	51,5
Preis-/Leistungsverhältnis	38,5
Pünktlichkeit	38,4
Sauberkeit	19,9
Schnelligkeit	18,9

**Tabelle 3.1** Erwartungen der Privathaushalte an einen guten Handwerker  
Quelle: LGH Düsseldorf

Grund der Auftragserteilung	Anteil in %
Der Handwerker ist mir persönlich bekannt.	40,5
Ich habe bereits in der Vergangenheit gute Erfahrungen mit ihm gemacht	37,3
Aufgrund von Empfehlungen aus dem privaten Bekanntenkreis.	29,0
Aufgrund von Empfehlungen anderer Handwerker	6,8
Ich habe den Handwerker in den „Gelben Seiten“ gefunden	7,7

**Tabelle 3.2** Gründe, einem Handwerker einen Auftrag zu erteilen  
Quelle: LGH Düsseldorf

Mit guter fachkundiger Arbeit, Qualität, Zuverlässigkeit und einem angemessenen Preis-/Leistungsverhältnis kann sich kein Unternehmen vom Wettbewerb abheben. Die genannten Faktoren sind die Grundvoraussetzungen, um eine gute Leistung zu erbringen. Zu einem exzellenten Service gehört es, diese Grunderwartungen des Kunden zu übertreffen.

Auch die Frage: „Warum haben Sie diesem Handwerker den Auftrag erteilt?“, zeigt die grundsätzlichen Anforderungen, die ein Kunde von einem Handwerker, egal welchen Gewerkes, erwartet. Sie richtete sich an alle Personen, die in den letzten 12 Monaten einen Handwerker beauftragt hatten. Die **Tabelle 3.2** zeigt die Ergebnisse zu dieser Frage.

Der persönliche Kontakt (man kennt sich) wurde am häufigsten genannt.

Die beiden darauffolgenden Nennungen wollen wir etwas genauer beleuchten.

**„Ich habe bereits in der Vergangenheit gute Erfahrungen gemacht.“**

Eine solche Aussage wird vom Kunden erst dann getroffen, wenn er mit dem letzten Handwerksbesuch rundum zufrieden war:

- die Vorbereitung des Termins hat geklappt,
- der vereinbarte Termin wurde eingehalten,
- das Erscheinungsbild des Mitarbeiters war in Ordnung,
- die Arbeit wurde ordentlich erledigt,
- es wurde kein Dreck zurückgelassen,
- Leistung und Preis passten zusammen,
- der Handwerker hat seine Arbeit erläutert und sich freundlich verabschiedet.

Das sind die wesentlichen Grundlagen, um diesen Handwerker wieder zu beauftragen.