

## INHALTSVERZEICHNIS

Achtung, fertig, los! – Zur Einstimmung .....	4
Vor der Ankunft beim Kunden .....	6
Mein persönlicher Check-up .....	7
Umgang mit der Zeit des Kunden .....	8
Begrüßung .....	10
Montageort begehen, Ablauf besprechen .....	12
Eigentum des Kunden schützen .....	14
Arbeitsplatz einrichten .....	16
Aufräumen .....	18
Präsentation und Abnahme .....	20
Formalitäten und Zufriedenheitsabfrage .....	22
Verabschiedung und Empfehlungsabfrage .....	24
Hilfsmittel, die Kunden begeistern .....	26
Körpersprache .....	28
Körpersprache – negative Gesten .....	30
Körpersprache – positive Gesten .....	36
Hände schütteln – Ja bitte! .....	40
Hände schütteln – So nicht! .....	41
Richtige Distanz zum Kunden .....	46
Mangelnde Distanz zum Kunden .....	48
Absolute Fettnäpfchen .....	50
Tabuwörter und -sätze .....	54
Mit Sprache beim Kunden punkten .....	56
Die Autorin .....	58
Der erste „Knigge“ für Handwerker .....	60
Seminarinfo .....	62

## ACHTUNG, FERTIG, LOS!

---



*Liebe Leserinnen, liebe Leser,*

*Sie sind die Visitenkarte Ihres Unternehmens –  
das wichtigste Aushängeschild Ihres Hauses!  
Gestalten Sie deshalb Ihren Auftritt beim Kunden ganz  
bewusst – dieser Ratgeber wird Sie dabei unterstützen.  
Es lohnt sich für Sie!*

*Viel Erfolg und Freude im Umgang mit Ihren Kunden!*

*Ihre Umberta Andrea Simonis  
und der Holzmann Buchverlag*

---

## Zur Einstimmung

Bevor Sie zum Kunden fahren, denken Sie bitte daran: Für den Kunden ist eine Reparatur, eine Montage oder eine Renovierung eine Ausnahmesituation. Für Sie als Handwerker ist dies alltäglich und normal. Viele Kunden sehen dem Handwerkerbesuch mit gemischten Gefühlen entgegen und sind angespannt, nervös und aufgeregt.

Sie haben – als dem Kunden zumeist fremder Handwerker – Zutritt zur persönlichen Umgebung des Kunden, wo sonst nur gute Freunde oder die Familie Zugang haben.

Sie sind oft tagelang im Privatumfeld des Kunden und der Kunde muss sein normales Leben für Sie – zumindest zeitweise – ändern.

Seien Sie sich dessen bitte bewusst: Für den Kunden ist neben Ihrer fachlichen Leistung gerade Ihr Auftritt, Ihr Verhalten, Ihr Umgang mit dem Kunden der entscheidende Gradmesser für Zufriedenheit und mögliche Weiterempfehlung.

Durch Ihr Verhalten können Sie dem Kunden Wertschätzung und Respekt vermitteln und sichern so Ihre eigene Auftragslage und Ihren eigenen Arbeitsplatz. Sie haben außerdem mehr Freude an Ihrem täglichen Einsatz beim Kunden, bekommen selbst mehr Lob, Anerkennung und mehr Trinkgeld.

## VOR DER ANKUNFT BEIM KUNDEN

---



## MEIN PERSÖNLICHER CHECK-UP

- ▶ **Ist mein persönliches Erscheinungsbild o.k.?**
- ▶ **Ist meine Arbeitskleidung ordentlich und sauber?**
- ▶ **Sind meine Schuhe ordentlich und sauber?**
- ▶ **Habe ich Reinigungsmittel (wie z. B. Staubsauger) im Auto?**
- ▶ **Habe ich meine persönliche Visitenkarte dabei?**
- ▶ **Habe ich meine Überschuhe dabei?**
- ▶ **Ist mein Fahrzeug innen und außen sauber?**
- ▶ **Habe ich alle für den Auftrag notwendigen Teile komplett dabei?**

## UMGANG MIT DER ZEIT DES KUNDEN

---



- ▶ **Planen Sie für die Anfahrt realistisch Zeit ein, so dass Sie pünktlich beim Kunden erscheinen können.**
- ▶ **Wenn absehbar ist, dass Sie den Termin nicht einhalten können, informieren Sie den Kunden per Handy und teilen Sie ihm Ihre neue Ankunftszeit mit.**
- ▶ **Prägen Sie sich den Namen des Kunden ein.**
- ▶ **Parken Sie so beim Kunden, dass Sie niemanden behindern und nichts beschädigen.**
- ▶ **Legen Sie für alle Fälle gut sichtbar ein Schild in den Wagen, aus dem hervorgeht, wie Sie erreichbar sind (Firmenname, Handynummer).**

*„Guten Tag, Frau Müller. Mein Name ist Martin Schmidt von der Schreinerei Schneider. Wir haben ja vereinbart, dass wir um 8.00 Uhr bei Ihnen sind. Leider verzögert sich unsere Ankunft um circa eine halbe Stunde. Hier auf der B17 ist ein schwerer Unfall passiert. Es tut uns leid, ist das für Sie in Ordnung?“*

## BEGRÜSSUNG

---



- ▶ **Lassen Sie Lieferteile und Werkzeug vorerst im Wagen; so haben Sie die Hände frei.**
- ▶ **Klingeln Sie zurückhaltend.**
- ▶ **Schütteln Sie die Hand des Kunden je nach Situation.**
- ▶ **Stellen Sie sich mit Vorname, Zuname und Firmennamen vor und nennen Sie den Grund Ihres Besuchs.**
- ▶ **Überreichen Sie dem Kunden Ihre Visitenkarte.**
- ▶ **Falls Sie mit Kollegen kommen, stellen Sie diese(n) mit Vor- und Zunamen und Aufgabengebiet vor.**

*„Guten Tag, Frau Müller. Mein Name ist Martin Schmidt von der Schreinerei Schneider. Hier ist mein Kollege Armin Huber. Wir kommen heute wegen Ihrer neuen Küche.“*

*„Guten Morgen, Frau Müller. Ich bin Martin Schmidt von der Schreinerei Schneider. Hier ist meine Visitenkarte. Ich bin heute wegen Ihrer Einbauküche hier.“*