

Südwestpresse 11.5.2000

FIRMENBERATUNG / Der Monteur wird auf Manieren getrimmt Agentur sucht schlampige Handwerker

Zu Werbezwecken sucht eine Augsburger Agentur Deutschlands schlampigsten Handwerker. Er soll binnen drei Monaten zum Vorzeigebetrieb umgestaltet werden.
Leonhard Fromm

STUTT GART Sie kommen, wann sie wollen, machen Lärm, hinterlassen Schmutz und Dreck und kosten eine Menge Geld: Handwerker. Fast jeder kennt eine Horrorgeschichte über den Fliesenleger, der den restlichen Mörtel im Waschbecken entsorgt oder den Heizungsmonteur, der die fünfköpfige Familie mit Kleinkind drei Wochen im Winter im Kalten sitzen lässt. Laut Umfragen hat mehr als die Hälfte der Verbraucher ein negatives Bild vom deutschen Handwerk. Die eigenen vier Wände sind heilig, und das scheinen viele Handwerker noch nicht zu wissen. Andrea Simonis (36) hat sich diese Zielgruppe als Geschäftsfeld gewählt. Die Augsburger Kommunikationswissenschaftlerin bringt Handwerkern Manieren bei. Dafür hat sie eine Art Knigge für mittelständische und kleine Betriebe entwickelt. Am Anfang werden 20 bis maximal 40 Kunden vom Unternehmen eingeladen. Und ohne dass der Chef anwesend ist werden die Kunden von der Agentur zu den Schwächen des Handwerkers befragt. Sind die Defizite erkannt, folgt die Schulung der Monteure: Auftritt beim Kunden mit Verhaltensbausteinen vom Begrüßen bis zum Verabschieden und Verhalten auf der Baustelle. Laut Simonis sind die häufigsten Handwerker-Fehlritte; unpünktliches Erscheinen; muffige Begrüßung häufig ohne Handschlag und Nennung des Namen; chaotisches Hereinpoltern ("wo ist denn hier die Baustelle") und Arbeiten, ohne den Kunden über Einzelschritte aufzuklären. Dadurch werde vieles verschmutzt oder zerstört, weil es nicht rechtzeitig beiseite gerückt oder abgedeckt werden kann. Auch ungefragtes Rauchen, Telefonieren oder Toilette benutzen scheint immer noch weit verbreitet zu sein. In Rollenspielen wird der Arbeitseinsatz trainiert und im Erfahrungsaustausch verbessert. Am Ende des Seminars kennen die Handwerker den Weg zu Erfolg und Sympathie. Auf der Baustelle überreichen sie per Handschlag zu Beginn ihre Visitenkarte, saugen ihren Schmutz sofort auf und verabschieden sich mit einem Blumenstrauß. Um die Seminararbeit für den Südwestrundfunk zu dokumentieren, werden nun im Internet mutige Probanden gesucht: www.andrea-simonis.com