

Augsburger Allgemeine - 10. November 2000

Benimmkurs für Handwerker: Der gute Ton gehört dazu

Handwerksbetriebe werden bei Seminaren zu Dienstleistern

Der Handwerksmonteur ist die Visitenkarte des Unternehmens. Dies meint Umberta Andrea Simonis und siedelt den "Mann fürs Grobe" damit auf einer hohen Ebene an: Von ihm hängt es wesentlich ab, ob der Kunde mit der Dienstleistung zufrieden ist. Die Inhaberin der Simonis Service Agentur in Augsburg hat sich auf die Marketingberatung von Handwerksbetrieben spezialisiert. "Der rote Teppich®" nennt sie ihre Service-Initiative, die den Handwerker zum Dienstleister machen soll, denn: "Service bringt Erfolg." Bestandteil des Konzepts ist ein Benimmkurs für Handwerker. Dort lernen Monteure in Rollenspielen den richtigen Auftritt beim Kunden - von der Begrüßung und Vorstellung bis zur Verabschiedung mit kleinem Präsent nach dem gewissenhaften Säubern und Saubermachen. Zwei Seminartage im Sechs-Wochen-Abstand sind dafür angesetzt, und über mangelnden Zulauf kann sich Andrea Simonis nicht beklagen: "Nach einigen Veröffentlichungen in der Presse überschlugen sich die Anfragen."

Große Nachfrage

Gemeinsam mit acht Trainerkollegen bewältigen sie das Arbeitspensum. Rund 250 Intensiv-Seminare wurden seit 1996 durchgeführt. Die Kunden kommen aus dem gesamten deutschsprachigen Raum. "Die wenigsten davon stammen allerdings aus Bayern", meint Andrea Simonis. Das benachbarte Baden-Württemberg sei da schon besser vertreten, auch in Hessen und im Rheinland gebe es eine rege Nachfrage nach dem "Handwerker-Knigge." "Mein Angebot richtet sich an Betriebe, die mit Monteuren vor Ort arbeiten: alles was mit Modernisierung zu tun hat wie Schreiner, Fensterbauer, Installateure oder Raumausstatter - aber auch an Betriebe mit sehr hochwertigen Produkten wie etwa Küchenstudios", erklärt Simonis. Denn die private Wohnung sei ein sensibler Bereich. Während der Kunde fachliche Kompetenz und Qualität voraussetzt, erwarte er gerade dort ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen und Anteilnahme. Andrea Simonis verdeutlicht dies an einem Beispiel: "Die Kundin eines Küchenstudios war äußerst verärgert, weil der Monteur die neue teure Küche zwar fachgerecht einbaute, aber kein Wort mit ihr gesprochen hat." Und hier setzt ihre Arbeit in den Benimmkursen an. Zufrieden ist sie, wenn die Teilnehmer am Ende eines gelernt haben: "Der Handwerker muss präsentieren, nicht nur Arbeit abliefern."