

Bild am Sonntag - 26. November 2000

Wo Handwerker an ihren Manieren feilen

Nahezu grußlos drückt er sich durch die Haustür. Drängelt sich am verdutzten Hausherrn oder der Hausherrin mit einem gemurmelten "Wo is'n die Baustelle?" vorbei. Um entschlossen seien kiloschweren Werkzeugkasten aufs Parkett zu knallen und mit stoischer Miene ans Werk zu gehen. Die wenigsten Handwerker verraten dem fassungslos daneben stehenden Kunden, was sie in dessen vier Wänden nun anzustellen gedenken - wie sie die Küche montieren wollen, welche Wände sie aufbohren müssen, mit welchen Schmutzbergen zu rechnen ist oder wie lange der Strom abgeschaltet sein wird, wenn Elektroinstallationen zu machen sind. Und wenn die Blase drückt, halten sie sich nicht lange mit Fragen auf, sondern begeben sich als Mann der Tat selbst auf die Suche nach der Örtlichkeit. Dachdecker beobachtete eine deutscher TV-Sender sogar dabei, wie sie sich vor Ort erleichterten. Klar, dass solches Verhalten nicht entzückt.

"Am meisten ärgert Kunden jedoch, wenn Handwerker unentschuldigt unpünktlich sind, eine Menge Dreck hinterlassen und ungehobelt auftreten", erklärt Umberta Andrea Simonis. Die 36-jährige Augsburgerin bietet seit drei Jahren Benimmkurse für Blaumänner an (Tageshonorar: ca. 3000 DM), "denn gerade im häuslichen Umfeld reagieren Kunden besonders empfindlich." Die Folge: Verprellte Kunden buchen die Firma nie wieder und machen ihrem Ärger im Freundes- und Bekanntenkreis Luft. "Selten wenden sie sich dabei an Verbraucherzentralen", weiß Mechthild Winkelmann, Pressesprecherin der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen", weil dabei nicht so sehr der Geldbeutel betroffen ist wie etwa bei Lieferverzug oder Mängelbeseitigung." Andererseits lässt gutes Benehmen die Kasse der Handwerksbetriebe klingeln: Altkunden werden zu Wiederholungstätern und werben begeistert neue: "Wir konnten durch die Schulung unserer 30 Monteure die Empfehlungskunden auf 20 Prozent steigern", freut sich Günter Marquardt, Geschäftsführer der Firma Reich Kunststoffenster im schwäbischen Mittelbiberach.

Silvia Negele, Mitinhaberin eines Küchenstudio- und Innenausbauetriebs in Winnenden bei Stuttgart, begründet ihre Entscheidung fürs Seminar so: "Wir wollen die Besten sein. Dabei ist es wichtig, den Kunden ernst zu nehmen und guten Service zu bieten." Natürlich waren ihre Mitarbeiter keine Stoffel. Da es aber nach Meinung der Chefin nichts gibt, was man nicht noch verbessern könnte, vertraute sie ihre 40 Mitarbeiter - sogar die Lehrlinge - der Knigge-Frau Simonis an.

Was läuft seitdem anders? Ihre Küchenmonteure stellen sich heute beim Kunden mit Namen und Visitenkarte vor, haben Abdeckmaterial und Staubsauger dabei, erklären dem Kunden haarklein, wie sie vorgehen wollen, und überreichen ihm zum Schluss, nachdem sie sauber gemacht haben, ein kleines Präsent - beispielsweise ein Putzmittelpröbchen. "Gibt es Komplikationen, oder geht etwas schief, muss man ehrlich zum Kunden sein, schnell reagieren, ihn nicht mit der Situation allein lassen", so die Unternehmerin realistisch. "Der Handwerker muss sich in die Lage der Auftraggeber hineinversetzen können", bestätigt Simonis. Um ihn mit dieser emotionalen Fähigkeit vertraut zu machen, stärkt die Trainerin zuerst sein Selbstbewusstsein. "Häufig fühlen sich Handwerker nämlich nicht wertgeschätzt und finden, dass sie nur für die Drecksarbeiten zuständig sind." Das drückt natürlich auf die Motivation.

Damit es gar nicht erst so weit kommt und die positive Einstellung zum Kunden möglichst dauerhaft ist, denken manche Chefs über Bonussysteme nach. Die Monteure der Firma Reich erhalten zum Beispiel ein Zusatzhonorar. Das gibt es für jedes schriftliche Kompliment von Kunden, das sie auf vorgedruckten Fragebögen im Betrieb abliefern.

Alexander Legowski, Pressesprecher des Zentralverbandes des deutschen Handwerks (ZDH) in Berlin, findet solche Maßnahmen eine tolle Sache, denn: "Nicht alle Handwerker - vor allem nicht die des zupackenden Handwerks - haben während ihrer Ausbildung Umgangsformen gelernt; und freundliches Auftreten ist leider nicht jedem in die Wiege gelegt."

Was Kunden ärgert

1. Wenn Handwerker zu spät kommen - ohne Entschuldigung.
2. Ungehobelte Auftritte: ohne sich vorzustellen mit einem "Wir wären jetzt da" hereinplatzen.
3. Dreckige Kleidung und Schuhe, miese Laune, schlampiger Werkzeugkoffer, Knoblauchfahne, Kippe im Mundwinkel.
4. Werkzeugkasten auf Teppich oder Parkettboden abstellen, ohne nichts darunter zu legen.
5. Nichts sagen, nichts erklären, gleich mit der Arbeit beginnen.
6. Gehen und kommen wann man will. Die Toilette benutzen oder rauchen, ohne zu fragen.
7. Keine Abnahme machen, sondern nur kurz rufen: "Wir wären jetzt fertig!" Oder: "Unterschreiben Sie mal hier."
8. Dreck, Verpackung, angebissene Brote zurücklassen.
9. Den Kunden bei Lieferverzug, Mängeln, Falschbestellung, selbst verschuldeten Problemen allein lassen. Sich nicht um die schnelle Behebung des Dilemmas kümmern.
10. Bei Kritik alles kategorisch und mürrisch abstreiten, sich nicht in die Lage des Kunden versetzen können.