

Der Spiegel 38/2000 - Handwerker

Schöne Gedanken

Eine Unternehmerin bietet Benimmkurse für Monteure an.

Hauptproblem: Die Männer haben zu viel Respekt vor den Kunden

Die junge Frau war genervt, einfach nur genervt, und mit Recht. Erst kam der Monteur mit dem neuen Tisch einen Tag zu spät. Dann fehlte die Lackierung. "Und am Ende war das ganze Zimmer dreckig", empört sich Umberta Andrea Simonis, 36.

Inzwischen hat die Unternehmerin den weit verbreiteten Frust mit Handwerkern zu einer in der Republik bislang einmaligen Geschäftsidee verarbeitet: Sie bringt Monteuren Manieren bei.

Simonis, zu deren Stammkunden auch süddeutsche Handwerkskammern zählen, hat sich mit ihrer Augsburger Agentur für Kundenbindung und Neukundengewinnung auf Benimmkurse für Handwerker spezialisiert. Für rund 20.000 Mark bietet sie mittelständischen Firmen Knigge-Seminare für Ihre Außendienstler an - inklusive Nachbereitung und Fotodokumentation eines Kundenbesuchs. Die Nachfrage aus der ganzen Republik sei groß, sagt sie: "Allein für das nächste halbe Jahr haben wir mehr als 50 Anfragen."

Nach Simonis' - recht erstaunlicher - Erkenntnis soll es stoffeligen Monteuren vor allem an Selbstbewusstsein mangeln. Muffelige Firmenmitarbeiter, die beim Kunden erst mal ihr Pausenbrot auspacken, seien von Natur aus gar nicht so unfreundlich, sondern bloß unsicher, behauptet sie. Dem versucht die Benimmlehrerin abzuwehren - Seminartitel: " Der Monteur als Visitenkarte des Unternehmens".

Erste Lektion für die 15 Monteure des schwäbischen Küchenstudios und Innenausbau-Betriebs Negele, die in Winnenden bei Stuttgart zum Höflichkeitsseminar gekommen sind: Sie sind wer. Manchmal zwar etwas "grob-schlüchtig-schüchtern", so Co-Trainer Hanspeter Wannemüller, aber das kriegt man hin. Mit viel Seelenmassage (Wannemüller: "Sie haben schöne, wichtige Gedanken") wird Lektion zwei eingeleitet - der Kunde, das unbekannte Wesen. "Was läuft in seinem Kopf, in seiner Seele ab, wenn der Handwerker kommt?", fragt Simonis. Nahe liegende These: Der Kunde hat, wohl berechtigt, Angst vor Dreck in seiner Wohnung und sagt sich, der Monteur könnte seine Möbel zerkratzen. "Vielleicht hat der Jahre auf die 40.000-Mark-Küche gespart."

So haben die meisten das noch nicht gesehen - im Gegenteil. Weit verbreitete Einstellung: der Kunde soll sich mal bloß nicht so haben. "Früher waren viele Kunden richtig glücklich, wenn sie ihre Küche bekamen," sagt Karsten Schulz, 27, seit neun Jahren Monteur, "aber heute machen sie bei jedem kleinen Kratzer in der Spüle Theater." Am schlimmsten seien "Lehrer und Ingenieure", klagt Martin Haag, 38, sein Kollege Roland Demuth, 54, jammert: "Der Monteur muss alles ausbaden, auch Ehestreitigkeiten." Der Mann erhofft sich vom Seminar "ein paar Tricks, wie man die Kunden freundlicher macht."

Da hat Simonis gleich mehrere Ratschläge parat: Bei aggressiven Kunden doppelt nett sein, den Kunden die Arbeitsschritte erläutern ("Dann steht er auch nicht die ganze Zeit hinter Ihnen"), mit Vor-, Zunamen und Visitenkarte vorstellen ("Das schafft Vertrauen"), Verspätungen per Handy ankündigen. In Rollenspielen üben die Monteure den Auftritt beim Kunden - von der Begrüßung bis zum Abschied. "Darf ich denn wenigstens das Werkzeug hier hinlegen", brummelt einer, der einen besonders unfreundlichen Übungskunden erwischt hat. Schon durchgefallen. Das Wörtchen "wenigstens", stehe auf dem Index, denn es sei eine "indirekte Kritik am Kunden." Wenig klimafördernd seien auch zotige Witze und rauchende Gesellen. Und besonders heikel sei es schließlich, wenn den Handwerker ein menschliches Bedürfnis überkomme. Dann, doziert Simonis, sollte er auf jeden Fall vorher fragen und das Bad anschließend sauber hinterlassen. Monteurin Regina Reinert, 18, hat einen kleinen Zusatztipp für ihre männlichen Kollegen: "Bitte hinsetzen".

Als besonderen Gag hat sich Simonis für die zwei Benimmtage ein Zeugnis für die Seminarteilnehmer einfallen lassen: Am Ende ihres Hausbesuchs sollen die Monteure eine "Komplimentkarte" mit dem vorgedruckten Eigenlob "Gut gemacht, ich bin begeistert!" überreichen. Unterschreibt der Kunde das Papier, gibt es 20 Mark Extralohn vom Chef. Bis alle Monteure der Republik den Handwerksknigge beherrschen, gebe es für sie noch jede Menge Arbeit, schätzt Firmenchefin Simonis. Falls sie das Ziel vor der Rente erreichen sollte, hat die Trainerin schon eine neue Zielgruppe im Visier: Zahnärzte. Denen, sagt Simonis, "fühle ich mich als Kundin genauso ausgeliefert".