

## Marketing



### Interview: Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden

Gutes Benehmen steht wieder hoch im Kurs. Einwandfreies Verhalten und freundliche Kommunikation kann der Schlüssel zum Erfolg heißen – privat und vor allen Dingen auch beruflich. Nicht umsonst hat sich das Fachbuch "Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden. Der erste Knigge für Handwerker" zu einem Dauerbrenner entwickelt. Handwerk-info sprach mit der Autorin und "Kniggefrau des Handwerks" Umberta Andrea Simonis über Umgangsformen, Kundenerwartungen und optimale Mitarbeiter.



**hi:** Gutes Benehmen ist wieder in. Worauf führen Sie diese Entwicklung zurück?

**Simonis:** Die Menschen heute brauchen Regeln und Strukturen, um in der Gesellschaft und im Beruf erfolgreich zu sein, um bessere Chancen zu haben und Sicherheit. Die Gesellschaft befindet sich im Wandel und ist von Unsicherheiten geprägt. Normen und Werte sind wieder erwünscht. Der Erziehungsstil, der noch aus der Zeit der 68er resultiert, als sich die Menschen von herkömmlichen Benimmregeln abwandten, ist nicht mehr angesagt. Handwerksunternehmer beschwerten sich oft, dass sie ihre Auszubildenden nicht auf Kunden "loslassen" können. Es fehlt oft an der Erziehung vom Elternhaus aus, weil ein gewisser Grundstock an Höflichkeit, Benehmen und Wertschätzung einfach nicht mitgegeben wurde.

**hi:** Woran liegt es Ihrer Meinung nach, dass das Image des Handwerkers in der Öffentlichkeit oft negativ belastet ist?

**Simonis:** Grundsätzlich speichern sich negative Erfahrungen zehnmal mehr als positive. Das allein ist schon sehr hinderlich. Hinzu kommt die überwiegend negative Berichterstattung in den Medien, beispielsweise die Sendung "Die dümmsten Handwerker der Welt". Dann wird auch noch der Heimwerker hochgehalten, der mit ein wenig Anleitung ja alles selber machen kann. Zum Teil ist es aber auch ein hausgemachtes Thema. Handwerker sehen sich selbst in erster Linie als technische Handwerker, die eine Leistung erbringen. Sie waren es gewohnt, in einem Verkäufermarkt zu leben und nicht in einem Käufermarkt. Das hat sich geändert und deshalb sind Verhalten und Umgang mit Kunden so wichtig geworden. Die wenigsten Handwerker lernen, wie sie kundenorientiert auftreten. Selbst in der Gesellen- und Meisterausbildung spielt der Bereich "Verhalten und Umgang mit Kunden" keine Rolle.

**hi:** Wo fängt gutes Benehmen für Sie an?

**Simonis:** Für mich ist der Gradmesser guten Benehmens die Wahrnehmung. Man muss eine Situation erkennen und mit Respekt und Wertschätzung danach handeln, wie es die Situation erfordert. Exzellentes Benehmen wiederum bedeutet, sich so zu verhalten, dass das Gegenüber mehr als erwartet erlebt und einen Nutzen davon hat. Das ist auch die Definition von "Service". Wenn ich zum Beispiel einen Termin um 16 Uhr ausmache, rechnet der Kunde, dass ich als Handwerker circa um 16 Uhr komme. Wenn ich aber bewusst einen Termin um 16.10 Uhr vereinbare und dann auch Punkt 16.10 Uhr klinge, verblüfft dies den Kunden noch mehr. Ein anderes Beispiel: Ein Monteur soll eine Montage im Schlafzimmer erledigen, der absoluten Intim- und Tabuzone des Kunden. Jetzt zieht sich der Monteur schon an der Wohnungstür saubere Überschuhe an. Der Kunde hat sich vielleicht schon Gedanken gemacht – Schuhe ausziehen, etc. So hat der Monteur den Bedenken des Kunden, erstens die Intimzone zu betreten und zweitens Schmutz zu hinterlassen, vorausgegriffen und sie damit zerstreut.



**hi:** Dieses Verhalten setzt einen gewissen Standard.

**Simonis:** Ja, der Kunde erwartet diesen Service dann auch beim nächsten Mal. Fällt dieses positive Erlebnis dann aus, ist die Enttäuschung groß. Der Kunde gewöhnt sich sehr schnell an solche Dinge und erwartet sie auch. So möchten die meisten Kunden dann auch vom selben Mitarbeiter wie beim letzten Mal bedient werden. Unternehmer sollten sich das zu Nutze machen und entsprechende Vermerke in einer Kundenkartei eintragen.

**hi:** Warum ist die Art, wie sich Mitarbeiter benehmen und auf Kunden zugehen, so wichtig für den Erfolg eines Unternehmens?

**Simonis:** Handwerkern wird immer mehr bewusst, dass sie auf der Kommunikationsebene etwas ändern müssen, um weiterempfohlen zu werden und das Vertrauen der Kunden zu gewinnen, denn nur dann kommt der Kunde wieder. Natürlich immer vorausgesetzt, dass die fachliche Arbeit stimmt. Die Auftragsbearbeitung ist im Prinzip der "zweite" Verkauf, denn hier sagt der Kunde noch einmal "ja" zu einem Produkt oder einer Dienstleistung. Der Kunde hat also eine gewisse Erwartungshaltung. Zudem findet der Kontakt mit dem Handwerker meist in der Privatsphäre statt. Der Kunde bewertet dabei solche Punkte wie Pünktlichkeit, Umsicht, Umgang mit Kundeneigentum, Sauberkeit oder Höflichkeit. Für den Erfolg eines Unternehmens ist es daher enorm wichtig, dass Mitarbeiter diese Erwartungen erfüllen können.



**hi:** Aus Ihrer Praxiserfahrung: Sprechen sich gute Umgangsformen beim Kunden herum?

**Simonis:** Ja, absolut. Man kennt das ja: Nach einem Handwerkerbesuch spricht der Kunde darüber in seinem Bekanntenkreis. Ist er positiv verlaufen, am besten mit einem "Aha-Erlebnis", fällt der klassische Satz: "Wenn du mal neue Fenster brauchst, gehst du am besten zu xy". Der Kunde ist zufrieden und empfiehlt deshalb gerne weiter.

#### **Biographie:**

[serviceagentur.com](http://serviceagentur.com)). Seit 1996 hat sich die Diplom-Kommunikationsdesignerin auf Handwerksunternehmen und deren Entwicklung zu Dienstleistern spezialisiert. Außerdem arbeitet sie als externe Marketingleiterin und Beraterin für verschiedene mittelständische Unternehmen. Sie ist Autorin des erfolgreichen Fachbuches "[Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden. Der erste Knigge für Handwerker](#)". Unter der Marke "Der Rote Teppich®" veranstaltet Umberta Andrea Simonis mit ihrem Trainerteam die Seminarreihe "[Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens](#)". Dafür wurde sie im Jahr 2003 mit dem "Innovationspreis Weiterbildung" ausgezeichnet.

**hi:** Wie kann der Unternehmer gutes Benehmen bei seinen Mitarbeitern durchsetzen?

**Simonis:** Als Handwerker ist man das effektivste Werbemittel seines Unternehmens. Der Handwerker verkauft permanent und daher muss ihm bewusst sein, dass er die eigene Zukunft sowie die Menge und Qualität seiner Aufträge jeden Tag selbst beeinflussen kann. Voraussetzung für den Job ist Offenheit im Umgang mit Menschen und die Einsicht, dass nur die Qualität der Arbeit gepaart mit kundenorientiertem Verhalten langfristig für den Erfolg eines Unternehmens verantwortlich ist. Deshalb muss es im Unternehmen gemeinsame Verhaltensstandards geben. Zum einen muss feststehen, wie nach außen hin mit den Kunden umgegangen werden soll, und zum anderen wie Mitarbeiter und Geschäftsleitung innerhalb des Unternehmens miteinander umgehen. Die entsprechenden Vorgaben sollten idealerweise gemeinsam erarbeitet und trainiert werden und der Chef muss diese Vorgaben auch selbst leben, das heißt, er muss die Werte, die er verlangt, auch in seinem Betrieb leben. Ein cholerischer Chef kann von seinen Mitarbeitern nicht erwarten, dass sie höflich und geduldig zu Kunden sind.

**hi:** Worauf kommt es bei der Durchsetzung guten Benehmens im Betrieb an?

**Simonis:** Voraussetzung ist eine gemeinsame Wertebasis. 98 Prozent der Unternehmen haben eine solche nicht festgelegt, so genannte Servicestandards sind nicht vorhanden. Dazu gehört beispielsweise, dass klar ist, wie ein Montageplatz nach der Arbeit auszusehen hat. Oder wie der Firmenwagen aussieht, wer ihn wäscht und wie oft. Diese Standards dienen der Orientierung der Mitarbeiter. Genauso wichtig ist die interne Verhaltenskultur und dabei besonders, wie Treffen mit dem Chef ablaufen. Oft werden ausschließlich negative Punkte angesprochen, so dass diese Treffen bei den Mitarbeitern negative oder unangenehme Assoziationen hervorrufen. Der Mitarbeiter darf aber nicht denken: "Kommunikation mit dem Chef? - Nein danke!" Man kann diese Gespräche auch positiv führen, indem man beispielsweise anspricht, was sehr gut gelaufen ist.

**hi:** Kann der Chef kontrollieren, ob seine Vorgaben eingehalten werden?

**Simonis:** Auf Dauer haben sich Kundenbefragungen zur Kontrolle bewährt. Lassen Sie sich von jedem Auftrag eine schriftliche Rückmeldung des Kunden geben. So hat der Chef ein Feedback und erfährt viel über die einzelnen Mitarbeiter. Außerdem kann er das Kundenlob dann direkt an seine Mitarbeiter weitergeben.

**hi:** Sie veranstalten selbst "Knigge-Seminare" für Handwerker. Welche Resonanz erhalten Sie von Ihren Seminarteilnehmern?

**Simonis:** Viele Teilnehmer sind erst einmal zurückhaltend und skeptisch. Später sind sie positiv überrascht, welche Potenziale und Chancen im Alltag stecken - nicht nur um Kunden zu überraschen, sondern auch um sich selbst die Arbeit leichter zu machen. Und die Vorteile liegen klar auf der Hand: Begeisterte Kunden, Weiterempfehlungen und Neukunden, mehr Umsatz, weniger Reklamationen und Streit, besserer Zahlungsfluss, besseres Betriebsklima und die Sicherheit für den Chef, seine Mitarbeiter beruhigt zum Kunden schicken zu können.

#### **Grundsätze im Umgang mit Kunden**

- Pünktlichkeit
- Zuverlässigkeit
- Sauberkeit
- umsichtiger Umgang mit Kundeneigentum
- ordentliches Erscheinungsbild
- gute Kinderstube, Freundlichkeit
- Hilfsbereitschaft
- Einfühlungsvermögen
- Als Berater lösungs- und kundenorientiert denken und handeln
- Schwierige Situationen souverän und sympathisch meistern

**hi:** Welches ist der größte Benimmfehler, den Handwerker gegenüber dem Kunden machen?

**Simonis:** Fehler Nummer 1 ist immer wieder Unpünktlichkeit, also respektloser Umgang mit der Zeithoheit des Kunden. Und Dreck, den Handwerker nach der Arbeit zurücklässt. Die Kunden nehmen das nicht mehr hin.

**hi:** Und welcher Benimmfehler lässt sich in der Praxis am einfachsten ausmerzen?

**Simonis:** Ganz einfach: Sagen Sie dem Kunden rechtzeitig Bescheid, wenn Sie den vereinbarten Termin nicht einhalten können. Das muss möglich sein, wo inzwischen fast jeder ein Handy hat. Kunden erwarten das heutzutage. Ein Handwerker, der das nicht macht, ist selbst schuld, wenn er dann einen Kunden verliert. Eine einfache Maßnahme ist auch, eigene Putzmittel wie Staubsauger etc. mit an den Arbeitsplatz zu bringen. Das ist das Signal für die Hausfrau, dass sie später nicht aufräumen muss, sondern dass der Handwerker "klar Schiff" macht.

Bilder: Simonis

Interview: [Daniela Lorenz](#)

Datum: 16.09.2005 / Quelle: handwerk-info.de