

Gutes Auftreten nützt auch jedem selbst

Neuer Begleiter für Auszubildende

In den letzten sieben Ausgaben haben wir alle Aspekte des Umgangs von Landschaftsgärtnern mit Kunden beschrieben. Autorin Umberta Andrea Simonis hat jetzt einen Ratgeber für Auszubildende herausgebracht, der sie buchstäblich den ganzen Arbeitstag mit nützlichen Tipps begleitet.

Von 6.30 bis 17 Uhr geht die Zeitleiste – vom Aufstehen bis zum Feierabend gibt das Buch in der „Du“-Form motivierende und praktische Ratschläge. Das macht es zum idealen „Begrüßungsgeschenk“ für neue Auszubildende – aber auch zu einer Hilfe für Ausbilder. Sie sehen hier schnell im Überblick, was sie neben fachlichen Inhalten vermitteln können. Das Buch richtet sich laut Titel zwar an Auszubildende im Handwerk. Die Sachverhalte sind aber eins zu eins auf den Garten- und Landschaftsbau übertragbar.

Die Kapitel müssen nicht der Reihenfolge nach gelesen werden, um den Inhalt zu verstehen. Jedem Abschnitt im Tagesablauf ist eine Gegenüberstellung von „Kommt immer gut!“ und „Voll daneben“ gewidmet. Das Schema im Beispiel: 7.30 Uhr Ankunft in der Firma – Deine Rolle als Lernender. Umgang mit Meister, Kollegen. Teamgeist. Unter „Kommt immer gut“ stehen 13 Punkte, unter anderem: Pünktlich oder – noch besser – etwas früher im Betrieb ankommen; Interesse an allen Abläufen im Unternehmen bekunden, sich selbst aktiv um Informationen kümmern, die Dir als Auszubildendem nutzen können. Unter „Voll daneben“ (8 Punkte) ist zum Beispiel zu lesen: Unentschuldig am Morgen zu spät in den Betrieb kommen; Schlurfender Gang, Hände in den Hosentaschen, hängende Schultern, schlechte Laune zeigen; Warten, bis der andere grüßt, sonst grußlos vorbeigehen.

Ein großer Teil des Tages beziehungsweise des Buchs befasst sich mit Ankunft beim und Umgang mit dem Kunden. Am Ende gibt es „Extra-Tipps für alle Fälle“ (vor allem in Sachen Höflichkeit, Hilfsbereitschaft und Dank) sowie „Anregungen für Ausbilder,

Chefs und Vorarbeiter“ bezüglich Arbeitskleidung, Weitergabe von Informationen, Motivation und Feedback sowie der Rolle als Vorbild. Dabei spielt es für Landschaftsgärtner keine Rolle, dass die Beispiele im Buch aus dem Malerhandwerk und dem Fensterbau stammen. Verhaltensweisen und Benimmregeln gelten überall.

Das Buch wurde in Zusammenarbeit mit echten Handwerkern und Kunden in realen Situationen erarbeitet. Umberta Andrea Simonis hatte in ihren Seminaren schon viele Kontakte zu Auszubildenden und sie meist als lernfreudig, aufgeschlossen, manchmal auch als billige Arbeitskraft behandelt erlebt. Das Buch soll Lehrlingen und Ausbildern helfen, das Beste aus der Berufsausbildung zu machen. cvf

Buchtipps



Umberta Andrea Simonis:
Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten – Der erste „Knigge“ für Auszubildende im Handwerk. 1. Auflage 2008, 88 Seiten, 57 Fotos, kartoniert, ISBN 978-3-7783-0690-1, 17,80 €
Bestelladresse:
www.holzmann-buchverlag.de



Guter Eindruck: Der Azubi wird dem Kunden höflich vorgestellt.

Info + Kontakte

Simonis Service Agentur
Augsburg
Telefon 0821/573117
www.simonis-serviceagentur.com

Viele Unternehmer stöhnen, dass manche Bewerber für einen Ausbildungsplatz mit dem Eilzug durch die Kinderstube gerast sein müssen. Schwänzen des Bewerbungsgesprächs, unpünktliches Erscheinen ohne Zwischeninfo, schlampiges Auftreten, mangelnde Ausdrucksfähigkeit, kein wirkliches Interesse an Arbeit, frühem Aufstehen und Anpacken bei Wind und Wetter ... Für viele junge Menschen scheint sich das Leben zwischen einer Harz-IV-Karriere und dem Weg zum Superstar abzuspielen. Der berufliche Arbeitsalltag, die positive Einstellung zur Arbeit, ein Sich-Disziplinieren und Einordnen in die Betriebshierarchie, Lernen, mit Kritik umgehen oder Respekt zeigen – das scheinen für so Manche unattraktive Werte zu sein. Tritt der Auszubildende nun doch seinen Weg zum Landschaftsgärtner an, so ist dies für alle Beteiligten eine Herausforderung – vor allem für die Führungskräfte. Das gilt besonders im Umgang mit Kunden.

Beim Kunden wird's konkret

Der Auftritt des Auszubildenden beim Kunden birgt Stolperfallen. Er zeigt aber in jedem Fall, woher diesbezüglich im Unternehmen der Wind weht. Wie der Herr, so 's

Der „Knigge“ für Auszubildende (1)

Wie der Herr, so 's Gescherr

Ist der Lehrling Brötchenholer, billige Arbeitskraft oder Vorzeige-Azubi? Er ist in besonderem Maße die Visitenkarte seines Unternehmens. Hier zeigt sich, wie gut Meister, Chef oder Ausbilder wirken. Der Landschaftsgärtner-Nachwuchs braucht gute Vorbilder.

Gscherr! Chef, Ausbilder und Vorarbeiter sind hier als Vorbild gefragt.

Schon auf der Fahrt zum Kunden gibt es entscheidende Szenen: Wird der Azubi in den Auftrag umfassend mit eingewiesen, wie viel erfährt er, kennt er die wichtigen Details zum Auftrag, Kundennamen und Besonderheiten im Kundenumfeld, besondere Wünsche, Empfindlichkeiten und Anliegen des Kunden? Traut man ihm etwas zu oder soll er einen weiteren Tag Hilfsjobs machen?

In welcher Art wird vor ihm über den Auftrag des Kunden und den Kunden selbst gesprochen? Geht's heute zu der „überkandidelten Zicke“ oder zu Frau Dr. Bauer, die schon seit 15 Jahren treue Kundin ist und viel Wert darauf legt, dass man Sie mit dem Dokortitel anspricht?

Film ab für Szene 1 – die Begrüßung vor Ort beim Kunden. Chef und Vorarbeiter klingeln und begrüßen die Kundin mit Handschlag, während der Azubi sich derweil nützlich machen und hinter dem Haus gleich mit Abladen anfangen soll. Hier wird von Anfang an dokumentiert, wer Bedeutung hat und wer nicht. Der Azubi kann sich dann später beim Kunden entweder selbst vorstellen (das wäre schon gut!) oder er traut sich nicht, bleibt die ganze Zeit über ein „Nobody“ und wird von der Kundin misstrauisch beäugt – „Wer ist das? Was macht der hier bei mir?“

Die wertschätzende Variante sieht so aus: Chef und Vorarbeiter begrüßen die Kundin mit Handschlag, stellen den Azubi gleich mit vor, der ebenso mit Handschlag die Kundin begrüßt. Er hat so die Chance, gleich einen persönlichen Eindruck zu hinterlassen.

Azubi als vollwertiger Kollege

Manche Kunden haben ja Auszubildenden gegenüber Bedenken („Kann der überhaupt was? Macht der was kaputt? Wird da auch korrekt abgerechnet?“). Eine richtige Vorstellung am Anfang klärt hier die Fronten. Chef: „Guten Morgen, Frau Dr. Bauer. Schön dass wir heute bei Ihnen

sein dürfen! Hier ist Torsten Meier, den kennen Sie ja noch vom letzten Auftrag im Herbst vor zwei Jahren. Und heute darf ich Ihnen noch unseren Auszubildenden vorstellen: Das ist Kevin Huber, er ist seit einem Jahr bei uns und macht sich richtig gut. Er wird uns heute beim Pflastern des Wege zum Eingang helfen!“ Azubi: „Guten Morgen, Frau Dr. Bauer. Sie haben einen tollen Garten, gefällt mir sehr gut!“

Die Vorschusslorbeeren entspannen die Kundin und spornen den Azubi an, sein Bestes zu geben. Er ist schließlich ein vollwertiges Mitglied im Team und weiß, dass sein Verhalten genauso über die Zufriedenheit des Kunden und somit über die Auftragslage entscheidet wie das von Chef oder Vorarbeiter.

Diese Wertschätzung wird natürlich auch durch die Ausstattung des Azubis unterstrichen. Ganz fortschrittliche Unternehmen stellen dem Azubi bereits Visitenkarten mit seinem Namen zur Verfügung und zeigen ihm, wie er sie überreicht und einsetzt. Ebenso ist der Wert der zur Verfügung gestellten ansprechenden und bequemen Berufskleidung nicht zu unterschätzen. Gerade beim Thema Outfit und persönliches Erscheinungsbild ist die Vorbildrolle der Führungskraft unersetzlich.

Viele Ausbilder suchen den Schlüssel zum besseren Verhalten Ihres Schützlings ohne Erfolg und geben irgendwann entnervt auf, oder der junge Mensch wirft selbst das Handtuch. Beim Thema „Verhalten“ und „Umgang mit Kunden“ geht es ja tatsächlich nicht um „gutes Benehmen“, sondern darum, den Auszubildenden selbst bei seinem Selbstwertgefühl anzusprechen.

Selbstwertgefühl sorgt für respektvolles Handeln

In der täglichen Praxis mit Chef, Kollegen und Kunden kann der Azubi an seinem Respekt gegenüber sich selbst arbeiten. Der Dreh- und Angelpunkt ist dabei, dass er erlebt, wie er durch sein offensives, bewusstes Verhalten etwas für sein ei-

genes Selbstwertgefühl tun kann und so sich den größten Gefallen tut. Erfahrenes Lob und Anerkennung vom Chef, Kollegen und Kunden steigern das Selbstbewusstsein und geben ihm ein gutes Gefühl. Nur wer sich selbst Respekt zollt und erfährt, kann anderen gegenüber respektvoll handeln. Insofern ist der Azubi der beste Spiegel für das Unternehmen. Wie gehen wir miteinander um? Wie sprechen wir miteinander, übereinander und über Kunden? Wie schenken wir Lob und Anerkennung? Wie holen wir uns Kritik, Anregungen und Bestätigung von unseren Kunden ein?

Die Einstellung eines Azubis ist in jedem Fall eine perfekte Chance, die eigenen Kriterien im Unternehmen, das eigene Verhalten und die eigenen gelebten Werte auf den Prüfstand zu stellen.

Text und Bild:

Umberta Andrea Simonis, Augsburg

Buchtip

Umberta Andrea Simonis:
Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten – Der erste „Knigge“ für Auszubildende im Handwerk. 1. Auflage 2008, 88 Seiten, 57 Fotos, kartoniert, ISBN 978-3-7783-0690-1, 17,80 €
Bestelladresse:
www.holzmann-buchverlag.de

Der „Knigge“ für Auszubildende (2)

„Ey, Alter“ ist nicht korrekt!

Der Übergang vom Schüler zum Auszubildenden, vom privaten Jugendlichen zum Berufseinsteiger ist nicht einfach. Redensarten wie „Ey, Alter!“ sind im Betrieb nicht angebracht, auch wenn die angesprochene Person wirklich alt ist. Ein Crashkurs zum Einstieg ins Arbeitsleben.

Die eigenen Großeltern sind Dir vertraut und besonders beliebt. Wenn Du als Auszubildender beim Kundenbesuch auf ältere Menschen triffst, solltest Du sie ebenso respektvoll behandeln. Sie nutzen Dir auch beim Umgang mit jüngeren Kunden. Gerade Senioren sind oft gute und langfristige Kunden (Stammkunden), weil sie gerne über lange Zeit denselben Handwerker beauftragen, wenn Leistung und Auftreten stimmen.

Ältere Menschen schätzen besonders Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, ein freundliches Auftreten, gute Umgangsformen, respektvollen Umgang mit ihrem Eigentum, Hilfsbereitschaft, Sauberkeit, und sie reden auch gerne mal etwas mehr mit dem Handwerker. Für manche Kunden ist der Handwerkerbesuch spannend, aufregend, möglicherweise aber auch stressig und fordernd. In jedem Fall ist Fingerspitzengefühl nötig. So kannst Du Pluspunkte sammeln:

→ Nenne oft den Namen des Kunden – „Guten Tag, Frau Schröder!“, „Vielen Dank, Frau Schröder!“
→ Stelle Dich persönlich vor, wenn es Dein Ausbilder nicht für Dich tut. „Guten Morgen, Frau Schröder! Ich

heiße Fabian Schuster, ich bin Auszubildender im 1. Lehrjahr.“

→ Wenn der Kunde Dir die Hand reicht, erwidere den Händedruck – nicht zu schlaff und nicht zu fest. Der Kunde gibt das Zeichen zum Händeschütteln – nie Du selbst.

→ Zeige Dich aufmerksam und hilfsbereit. Vielleicht kannst Du dem Kunden etwas helfen oder abnehmen, schwere Möbel hin und her rücken, etwas aufheben ...

→ Frage nach, ob der Kunde Deine Hilfe brauchen kann: „Frau Schröder, kann ich Ihnen bei ... helfen?“

→ Wenn Du etwas vom Kunden brauchst, frage zuerst höflich: „Frau Schröder, ich brauche Wasser, kann ich bitte diesen Anschluss hier benutzen?“ ... „Vielen Dank, das ist sehr freundlich!“

→ Im Kundenhaushalt bei geschlossenen Türen immer klopfen, warten und nur eintreten, wenn der Kunde Dich hereinbittet.

→ Sich beim Kunden im Haus oder im Garten nur hinsetzen, wenn er Dich dazu einlädt.

→ Sich für alles Angebotene (Getränke, Essen) bedanken, nie betteln oder schnorren, „Bitte“ und „Danke“ sagen, die Kochkünste des Kunden loben, Geschirr abräumen, fragen, was Du helfen kannst.

→ Den Kundengarten als Freilufttoilette nutzen ist absolut tabu! Die Toilette des Kunden nur nach dessen ausdrücklicher Genehmigung benutzen, sauber hinterlassen. Zum Händesäubern nimmst Du am besten eigene Tücher mit. Privathandtücher des Kunden nie benutzen.

→ Sich bei Trinkgeld freundlich bedanken, Trinkgeld nie einfordern oder erbetteln. Wenn es keines gibt, genauso freundlich bleiben.

„Volltexten“ oder bewusster Umgang mit der Sprache

Sprache ist immer ein Zeichen von Zugehörigkeit. Die Jugendsprache, die Du in der Freizeit benutzt, gehört dort hin. In der Berufswelt grenzt sie Dich aus. „Endgeil“ oder „voll fett“ können beim Kunden für

Unhöflich: sich bei der Begrüßung lieber dem Handy widmen

Verwirrung sorgen. Und im Beisein von Senioren solltest Du nicht vom „Krampfadergeschwader“ reden. Erwachsenensprache beim Kunden macht Dich zu einem ernst zu nehmenden Ansprechpartner.

Deine Lieblingsbegleiter Handy und MP3-Player bleiben während des Arbeitstags stumm. Beim Kunden und der Arbeit ist Deine totale Aufmerksamkeit gefragt. Konzentration, Blickkontakt, Zuhören, interessiert Nachfragen – damit gibst Du Deinem Gegenüber das Gefühl, wichtig und wertvoll zu sein.

Baggy Pants oder Berufskleidung

„Kleider machen Leute“ heißt es und so sehen es auch die Kunden. Erwiesen ist, dass Handwerker in ordentlicher Berufskleidung professioneller eingeschätzt werden. Kunden bewerten die Arbeit dann auch deutlich höher. Umgekehrt hat ein Handwerker in verrissener, schmutziger Privatkleidung einen schweren Stand beim Kunden und schadet seinem Image selbst. Schau also, dass Deine Berufskleidung und Schuhe in gutem Zustand, sauber und ordentlich sind. Mach, wenn nötig, Deinen Ausbilder auf die Wichtigkeit eines passenden Outfits für Dich aufmerksam.

Ob man jemanden „gut riechen“ kann, das heißt, sich gut mit ihm versteht, hängt tatsächlich auch vom Körpergeruch ab. Schweiß-, Knoblauch- oder Alkoholdünste sowie Mundgeruch des Handwerkers stoßen den Kunden ab und sorgen für schlechte Stimmung. Nimm Dir also Zeit für die tägliche Körperpflege. Nimm ein Wechsel-T-Shirt und Deo mit.



Selbst „Kohlebeschaffer“ sein

Bisher hat Deine „Erzeugerfraktion“ für Dich gesorgt, jetzt kommst Du selbst in die Verantwortung. Du hast die Chance, mit Deinem Verhalten, Deinem Einsatz für Dich etwas zu tun. Vielleicht ziehen Dich Deine Freunde ab und zu damit auf, dass Du fünf Tage die Woche zur Arbeit gehst und um 6 Uhr aufstehen musst. Vielleicht mag es manchem cool erscheinen, nicht zu arbeiten. Wichtig ist: Wie soll Dein Leben aussehen? Was sind Deine Träume? Nutze jeden Tag, um Dich in Deiner persönlichen Entwicklung vorwärts zu bringen.

Text und Bild:

Umberta Andrea Simonis, Augsburg

Es liegt an dir!

Du darfst einiges vom Betrieb erwarten und musst einiges bieten. Je mehr du bietest, desto mehr bekommst du. Wer Einsatz und Ausdauer in der Lehre zeigt, wird dafür belohnt. Das sieht zum Beispiel so aus, dass du interessante Arbeiten zugeteilt bekommst, große Maschinen bedienen darfst, auf spannende Baustellen mitgenommen wirst, Verantwortung für kleine Aufgaben übernehmen darfst und auch mal früher nach Hause gehen kannst, wenn das Wetter schlecht ist. Klar, dass die Lehre unter solchen Bedingungen Spaß macht. Es liegt an dir!

Philipp Mayer, Winterthur/CH

Info + Kontakte

Simonis Service Agentur
Augsburg
Telefon 0821/573117
www.simonis-serviceagentur.com

Buchtipps

Umberta Andrea Simonis: Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten – Der erste „Knigge“ für Auszubildende im Handwerk. 1. Auflage 2008, 88 Seiten, 57 Fotos, kartoniert, ISBN 978-3-7783-0690-1, 17,80 €
Bestelladresse:
www.holzmann-buchverlag.de

