

# Woher der Wind weht

**Znüni-Einkäufer, billige Arbeitskraft oder Vorzeige-Lehrling: Lernende sind das Aushängeschild eines Unternehmens. In ihnen zeigt sich, wie gut das Vorbild für den Umgang mit Kunden von Meister, Chef und Ausbilder wirkt.**



**Azubi rauchend und desinteressiert: Denkbar schlechter Eindruck! Oder aber: Lernender als gleichwertiges Team-Mitglied.**

Text und Bilder: **Umberta Andrea Simonis**, Kommunikationsspezialistin, Augsburg

Manche Unternehmer stöhnen, dass die Bewerber für einen Ausbildungsplatz oft mit dem berühmten Eilzug durch die Kinderstube gerast sein müssen. Unentschuldigtes Schwänzen des Bewerbungsgesprächs, unpünktliches Erscheinen ohne Zwischeninfo, schlampiges Erscheinungsbild, mangelnde Ausdrucksfähigkeit, kein wirkliches Interesse an echter Arbeit, frühem Aufstehen und Anpacken bei Wind und Wetter ...

Der berufliche Arbeitsalltag, der Wert der Arbeit, sich Einordnen in die Betriebs-hierarchie, sich Disziplinieren, Lernen, mit Kritik umgehen, Respekt zeigen usw. sind für manche junge Leute ganz neue Herausforderungen. Tritt der Lernende nun doch seinen Weg zum Landschaftsgärtner an, so ist dies für alle Beteiligten spannend – vor allem für die Führungskräfte!

### Vorbilder sind gefragt

Der Auftritt des Lernenden beim Kunden in dessen Umfeld birgt manche Stolper-fälle, zeigt aber in jedem Fall «woher» in diesem Unternehmen in punkto Um-gang mit Kunden «der Wind weht». Chef,

Ausbildner und Vorarbeiter sind hier in der klaren Vorbildfunktion gefragt.

Schon auf der Fahrt zum Kunden gibt es entscheidende Szenen: Wird der Lernende umfassend über den Auftrag informiert? Wie viel weiss er? Kennt er die wichtigen Details zum Auftrag, Kunden-namen und Besonderheiten im Kunden-umfeld, besondere Wünsche, Empfind-lichkeiten 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 Auf-trag des Kunden und den Kunden selbst gesprochen? Geht's heute zu der «dum-men Kuh» 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 ...:

#### ● Szene 1: Begrüssung

Chef und Vorarbeiter klingeln und be-grüssen die Kundin mit Handschlag, während der Lernende sich unterdessen nützlich machen und hinter dem Haus gleich mit Abladen anfangen soll.

Hier wird von Anfang an dokumen-tiert, wer Bedeutung hat und wer nicht. Wenn sich der Lernende nicht selbst noch später beim Kunden vorstellt,

bleibt die ganze Zeit über ein «Nobody» und wird von der Kundin möglicher-weise misstrauisch beäugt – «Wer ist das denn? Was macht der hier bei mir?»

Die wertschätzende Variante sieht so aus: Chef und Vorarbeiter begrüssen die Kundin mit Handschlag, stellen den Lernenden gleich mit vor, der ebenso mit Handschlag die Kundin begrüsst und so die Chance hat, gleich von Anfang an in Kontakt mit dem Kunden zu treten und einen persönlichen Eindruck zu hinter-lassen. Manche Kunden haben ja Auszu-bildenden gegenüber Bedenken («Kann der überhaupt was? Macht der was ka-putt? Wird da auch korrekt abgerech-net?»).

#### ● Szene 2: Vorstellung

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 Beat Meier, den kennen Sie ja noch vom letzten Auftrag im Herbst vor zwei Jahren. Und heute darf ich Ihnen noch unseren Lehrling vorstellen: Das ist Kevin Huber, er ist seit einem Jahr bei uns und macht seine Sache richtig gut. Er ist heute bei dem Pflastern des Weges zum Eingang mit dabei!» Kevin: «Guten Morgen, Frau Dr. Bauer.»



**Lehrling-Ausbildner:  
Informiert der Lehrmeister auch den  
Lernenden über Kunde und Auftrag?**

Die Vorschusslorbeeren entspannen die Kundin und spornen den Lernenden an, sein Bestes zu geben. Er ist schliesslich Mitglied im Handwerkerteam und weiss, dass sein Verhalten genauso über die Zufriedenheit des Kunden und somit über die Auftragslage entscheidet wie das von Chef oder Vorarbeiter.

### Das Outfit

Diese Wertschätzung wird natürlich auch durch die entsprechende Ausstattung des Lernenden unterstrichen. Ganz fort-

schriftliche Unternehmen stellen dem Lernenden 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 und von funktionalen Schuhen und Überschuhen nicht zu unterschätzen. Gerade beim Thema «Outfit» und persönliches Erscheinungsbild ist die Vorbildrolle der Führungskraft unersetzlich.

### Kleines Benimm-Einmaleins

Die Sprache, Kommunikationsfähigkeit und Verhaltensformen verraten die Herkunft eines Menschen und sagen viel über ihn aus. Der Übergang vom Schüler zum Auszubildenden, vom privaten Jugendlichen zum Berufseinsteiger ist nicht ganz einfach. Wenn die angehenden Landschaftsgärtner auf Kunden – insbesondere ältere Kunden – treffen, gibt es wichtige Pluspunkte, die zu sammeln sind:

- Den Kunden immer siezen, seinen Namen oft nennen – evtl. «Titel» wie Doktor, Professor ...
- Sich selbst mit Vornamen und Nachnamen vorstellen, wenn es Dein Ausbilder nicht tut.
- Der Kunde gibt immer zuerst das Signal zum Händeschütteln, Dein Händedruck sollte nicht zu fest und nicht zu schlaff sein.
- Aufmerksam gegenüber dem Kunden sein, vielleicht kannst Du ihm bei etwas behilflich sein.
- Wenn Du vom Kunden etwas benötigst, frage höflich danach, und vergiss nicht «Bitte» und «Danke» zu sagen.
- Im Kundenhaushalt bei geschlossenen Türen immer klopfen, warten, gegebenenfalls noch einmal klopfen, nur eintreten, wenn der Kunde Dich hereinbittet.
- Sich beim Kunden im Haus oder im Garten nur hinsetzen, wenn er Dich dazu einlädt.
- Gerade ältere Kunden bieten gerne etwas an, laden die Handwerker schon mal zum Kaffee ein. Sich für alles Angebotene bedanken.
- Sich bei Trinkgeld freundlich bedanken, wenn es kein Trinkgeld gibt, genauso freundlich bleiben.
- Konzentration, Blickkontakt, dem Anderen aufmerksam zuhören, allenfalls nachfragen ... damit gibst Du Deinem Gegenüber das Gefühl, wichtig und wertvoll zu sein, Dein Handy hat Pause!
- Das Benutzen der Erwachsenensprache und einer bewussten Sprache beim Kunden machen Dich zu einem

ernst zu nehmenden Ansprechpartner – die Szenesprache ist für Deine Kumpels reserviert.

- Angenehmer Mund- und Körpergeruch, kein Schweissgeruch, keine Alkoholdünste helfen dabei, dass man Dich «gut riechen» kann.
- Ordentliche, funktionale Berufskleidung und Berufsschuhe statt verrissene, schmutzige Privatkleidung, ein Wechsel-T-Shirt und Deo mitnehmen, gerade im Sommer!


### Wie sag ichs meinem Lernenden?

Viele Lehrmeister suchen den Schlüssel zum besseren Verhalten ihres Lernenden ohne Erfolg und geben irgendwann entnervt auf oder der junge Mensch wirft selbst das Handtuch.



**Fettnapf Pause:  
Benehmen als Spiegel des Betriebes.**

Beim Thema «Verhalten» und «Umgang mit Kunden» geht es ja tatsächlich nicht um «gutes Benehmen», sondern darum, den Auszubildenden selbst bei seinem Selbstwert-Gefühl anzusprechen. 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 Lernende der beste Spiegel für das Unternehmen. Wie gehen wir miteinander um? Wie sprechen wir miteinander und übereinander? Wie schenken wir Lob und Anerkennung? Wie sprechen wir über unsere Kunden? Wie holen wir uns Kritik, Anregungen und Bestätigung von unseren Kunden ein?

Die Einstellung eines Lernenden 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. 

## Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten

*Gut ankommen – oder voll daneben?*



Der aktuelle Praxisratgeber von Umberta Andrea Simonis für Handwerksberufe beschreibt und illustriert auf 88 Seiten mit 57 authentischen Fotografien einen typischen Arbeitstag im Leben von Azubis im

Handwerk. Besonders an diesem «Azubi-Knigge»: Alle wichtigen und für Handwerker allgemein gültige Situationen sind im Tagesablauf beim Kunden vor Ort mit Hilfe von Zeitfenstern dargestellt, optimal kundenorientiert und eben auch «voll daneben». Preis exkl. Versandkosten: Euro 17.80.

Umberta Andrea Simonis hat auch den viel beachteten «GaLaBau-Knigge» verfasst, das Benimm-Buch für Landschaftsgärtner (s. g'plus 23/08). Preis: Euro 15.80.

[www.simonis-serviceagentur.com](http://www.simonis-serviceagentur.com)

Bestellungen von «Azubi-Knigge» oder «GaLaBau-Knigge» via Mail: [info@redaktion.ch](mailto:info@redaktion.ch) oder

**Leserservice Nr. 9020/9021**