

Verhalten gegenüber Kunden im direkten, privaten Bereich

Kunden des Bereichs privater Umbau- und Servicearbeiten, sind in mehreren Hinsichten ganz besonders aufmerksam zu betreuen.

Ist der Kunde "König"? Ja, aber er war schon immer viel mehr! Der Kunde ist der Auftraggeber, er ist also Arbeitgeber an die ausführende Firma und **somit ist der Kunde eigentlich der Arbeitgeber für alle Mitarbeiter** seiner ausgewählten Firma. Dies bleibt er auch, solange die gebotene Arbeitsqualität und die individuelle Betreuung, mit seinen persönlichen Wünschen und Bedürfnissen gut übereinstimmen. Dabei wird die volle Zufriedenheit und das Vertrauen in die Mitarbeiter der gewählten Firma, erfahrungsgemäss weit höher gewertet als der Preis.

Grundsatz:

Wir verhalten uns bei unseren Kunden genau so, wie wir möchten, dass sich ein Handwerker in unserer eigenen Wohnung, also in unserem ganz privaten Umfeld verhält.

Es ist sehr wichtig, dass wir die Erwartungen und eventuellen Unsicherheiten des Kunden erfüllen und dies in unserem Vorgehen und Verhalten entsprechend berücksichtigen.

Verhalten wir uns also etwa so, wie wir es von unserem Arzt in einer Behandlung wünschen.

Er sagt z.B. nach vorgängiger fachlicher Begründung: *"ich muss ihnen hier 2 Stiche machen, das schmerzt kurz, geht aber schnell vorbei, danke für ihr Verständnis"*

oder er sagt: *"der erfolgte Eingriff verursacht erfahrungsgemäss für 2-3 Tage Verdauungsbeschwerden. Sollte es länger dauern als angenommen, orientieren sie mich über den Zustand, ich werde sie gerne beraten."*

Das heisst für uns, dass wir:

- individuell auf den "Kudentyp" und die gegebenen Situationen eingehen.
- immer berücksichtigen, dass der Kunde, im Gegensatz zu uns, die bevorstehenden Umtriebe und Einschränkungen durch die ganzen Arbeiten nicht täglich erlebt.
- speziell den Wohnbereich nur mit absolut sauberen Schuhen betreten, oder mit einem entsprechendem Schutz versehen. Gepflegt erscheinen und im Gebäude nicht rauchen.
- kein Radio mitnehmen, in der Regel keine privaten Handygespräche führen und keine langen privaten Plaudereien unter den Kollegen abhalten.
- bei einer Einladung zum "Znüni" die übliche Zeit einhalten und sich diskret verhalten.
- den Kunden rechtzeitig und klar auf anstehende Unannehmlichkeiten (Lärm / Staub / Durchzug) und dessen Zeitdauer aufmerksam machen. Der Umfang der Orientierungen richten wir auch nach den vermutlichen Bedürfnissen des Kunden aus.
- den Kunden, soweit sinnvoll, regelmässig über den Stand der Arbeiten und die nächsten Schritte orientieren.
- Schutt und Staub entfernen, Verpackungsmaterial ordentlich deponieren und in sinnvollen Zeitabständen auch wegschaffen.
- am Feierabend alle Werkzeuge und Maschinen ordentlich deponieren, bei Bedarf grob reinigen und gleich in die Werkstatt mitnehmen, was nicht mehr gebraucht wird.
- den Kunden auf Besonderheiten beim Benutzen der Anlage aufmerksam machen.
- den Chef bei seinem Baustellenbesuch oder bei nächster Gelegenheit über den Arbeitsfortschritt orientieren. Ihn über besondere Vorkommnisse (drohende Terminverschiebungen, evtl. entstandene Schäden jeglicher Art) ins Bild setzen und nichts verheimlichen.
- regelmässig die erforderlichen Std.-Rapporte und Materialausmasse erledigen.