

Handwerker-Knigge

So werden Handwerker zu Kundenverstehern

Handwerker haben oft besondere Arbeitsplätze. Viele von ihnen arbeiten täglich beim Kunden zu Hause, in seiner Privatzone. Das erfordert viel Sensibilität im Umgang mit den Kunden. Das richtige Eingehen auf unterschiedliche Kundentypen und die richtige Reaktion in Konfliktsituationen mit Kunden sind für Handwerker und deren Handwerksbetriebe entscheidend für das Image und somit entscheidend für Folgeaufträge.

Inhalt

Kundentypen: Mit welchen Kunden muss ich rechnen?.....	3
Grundsätzliches zum richtigen Verhalten beim Kunden.....	5
Reklamationen als Chance nutzen.....	8
Maßnahmen zur Kundenbindung und Kundengewinnung.....	9

Reden Menschen vom anstehenden Besuch von Handwerkern in ihren vier Wänden, erzählen sie meist nichts Gutes. Sie befürchten, dass die Handwerker Schmutz hinterlassen, Einrichtungsgegenstände beschädigen, laut und tollpatschig sind oder ihre Termine nicht einhalten. Zu diesen Befürchtungen kommen sie, weil sie entweder schon Ähnliches erlebt oder es von Bekannten gehört haben. Auch in gewerblichen Räumen rechnen die Geschäftsführer oft mit dem Schlimmsten, wenn zum Beispiel eine neue Firmenküche eingebaut werden soll.

Diese Vorurteile lassen Handwerker zwar einerseits in einem schlechten Licht erscheinen, andererseits ist es aber für Handwerksbetriebe und ihre Mitarbeiter um so einfacher, einen positiven Eindruck beim Kunden zu

hinterlassen. Es ist leichter, geringe Erwartungen zu übertreffen als hohe Erwartungen zu erfüllen. Daher ist es eigentlich problemlos möglich, Kunden zufriedenzustellen und sie sogar zu begeistern. „Eigentlich“ deshalb, weil die Handwerker und ihre Vorgesetzten das Know-how haben müssen, wie sie mit ihren Kunden richtig umgehen.

Dieses Know-how besitzen nicht alle, sonst wäre das schlechte Image der Handwerksbranche wohl kaum entstanden. Aber, und das ist das Gute daran, jeder kann lernen, wie Kunden ticken und wie sie von Handwerkern behandelt werden möchten und dies in die Praxis umsetzen. Das sind wichtige Voraussetzungen, um sich gegenüber dem Wettbewerb zu behaupten und auch in schwierigen Zeiten noch Aufträge zu erhalten. Das bestätigt auch Heinrich Traublinger, Präsident der Handwerkskammer für München und Oberbayern, im Geleitwort des Buches „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“:

„Gutes Benehmen, Rücksicht und Respekt gegenüber dem Kunden sind maßgebliche wirtschaftliche Erfolgsfaktoren. Dies gilt besonders für den Handwerker, der als persönlicher Dienstleister häufig sehr nah am Kunden und dessen Privatsphäre ist.“

Stichwort

Als **Handwerk** bezeichnet man gewerbliche Tätigkeiten. Die Handwerker oder Monteure fertigen Produkte meist auf Bestellung an oder erbringen Dienstleistungen auf Nachfrage. Die handwerkliche Tätigkeit steht der industriellen Massenproduktion gegenüber. Das handwerkliche Gewerbe wird in Deutschland durch die Handwerksordnung geregelt.

Kundentypen: Mit welchen Kunden muss ich rechnen?

Nicht jeder Kunde ist gleich. Wie sich ein Dienstleister verhalten sollte, hängt vom jeweiligen Kundentyp ab. Das Eingehen auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse ist eine Herausforderung, aber gleichzeitig auch eine Chance, den Kunden zufriedenzustellen und ihn sogar zu begeistern. Er sollte immer als Partner gesehen und behandelt werden und nicht als Störenfried oder Feind. Negative Grundeinstellungen verhindern ein gutes Verhältnis zum Kunden, bauen Barrieren auf und fördern Aggressionen. Als Handwerker haben Sie einen Vorteil, wenn Sie den Kundentyp erkennen und auf diesen individuell eingehen, weil Sie dadurch Zeit sparen und Ärger vermeiden. Es gibt fünf Kundentypen, die zu nennen sind:

1. Der Aggressive

Der eher aggressive Kunde sieht in dem Handwerker meist einen Eindringling in den privaten Bereich. Daher sollten Sie ihm viel Einfühlungsvermögen entgegen bringen. Der Kunde steht womöglich unter Zeitdruck und möchte Sie schnell wieder los werden. Verlieren Sie bloß keine Selbstbeherrschung bei nervösen und drängelnden Kunden. Und begeben Sie sich nicht auf die gleiche Ebene der Aggression, indem Sie laut werden. Um die Aggressivität ein wenig zu mildern, können Sie Folgendes tun:

- Nehmen Sie Äußerungen des Kunden nicht persönlich.
- Atmen Sie tief durch und beruhigen Sie sich.
- Bleiben Sie sachlich und freundlich.
- Überzeugen Sie mit Kompetenz und Zuvorkommenheit.

2. Der Besserwisser

Kunden, die meinen, alles besser zu wissen, möchten damit oft Unsicherheit und Angst überdecken. Es geht diesem Kunden nicht um eine sachliche Lösung, sondern eigentlich nur um den Konflikt. Ihm gefällt es, für sein Wissen gelobt zu werden. Ein Besserwisser bringt so manchen Handwerker

in Rage. Sie sollten sich aber nicht ärgern lassen und nicht auf Streitereien eingehen. Stattdessen sollten Sie:

- Ruhe bewahren,
- zunächst das Wissen des Kunden loben und dann ihren Vorschlag bringen,
- Provokationen erkennen und ignorieren und
- sachlich argumentieren.

3. Der Kontrollierende

Dieser Kundentyp ist sehr unsicher, weil er vielleicht schon häufiger schlechte Erfahrungen gemacht hat. Schon im Vorfeld will er möglichst viele Informationen zur Montage. Wenn der Handwerker dann seine Arbeit erledigt, möchte der Kunde alles kontrollieren und aus nächster Nähe beobachten. Das macht viele Handwerker nervös. Sie sollten dem Kontrollfreak freundlich seine Grenzen aufzeigen, ihn aber trotzdem nicht als lästig empfinden und ihn nicht abwimmeln. Darüber hinaus sollten Sie:

- Fragen beantworten und den Kunden damit einbeziehen.
- Wenn der Kunde zu weit geht und Ihre Arbeit behindert, setzen Sie freundlich aber bestimmt Grenzen. Sagen Sie ihm zum Beispiel, dass Sie durch seine Nähe abgelenkt und nervös werden und sie ihm später alles bis ins kleinste Detail erklären werden.

4. Der Überfreundliche

Es gibt Kunden, die es „zu“ gut meinen. Sie sind aufdringlich und stehen schon zur Begrüßung mit Getränken und Häppchen in der Tür. Dadurch fühlen Sie sich als Handwerker oft unter Druck gesetzt und im Zeitablauf und der Arbeit behindert. Gerade beim Angebot von Alkohol sollten Handwerker vorsichtig sein, denn die Arbeit, die Sicherheit sowie der Führerschein sind in Gefahr. Dieser Kundentyp braucht Anerkennung und Grenzen, die Sie freundlich setzen können. Auf keinen Fall sollten Sie den Kunden brüskieren und unhöflich ablehnen. Aber alles einfach so über sich

ergehen lassen, sollten Sie auch nicht. Um den Kunden nicht zu verärgern, beachten Sie:

- Bedanken Sie sich für die Aufmerksamkeiten.
- Nehmen Sie keine alkoholischen Getränke an. Weisen Sie den Kunden auf die Gefahren hin, die auch für ihn zum Nachteil sein können.
- Raubt Ihnen der Kunde Ihre Zeit, weisen Sie ihn freundlich auf Ihre nächsten Termine hin.

5. Der Überängstliche

Kunden, die sehr ängstlich sind, befürchten, dass sich ihr Zuhause zu ihrem Nachteil verändert oder dass die Handwerker etwas beschädigen könnten. Was dieser Kunde braucht, ist in erster Linie Sicherheit. Diese geben Sie ihm, wenn Sie ihm viele Informationen und einen genauen Überblick geben. Auch wenn es etwas aufwendiger und anstrengender ist, lohnt es sich. Denn uninformierte Ängstliche sind noch ängstlicher, wenn sie nicht wissen, was passiert. Reagieren Sie nie grob und speisen Sie den Kunden nicht mit knappen Worten ab. Sie sollten stattdessen:

- den Kunden vor Arbeitsbeginn über alle Tätigkeiten informieren,
- alle Fragen beantworten,
- nachfragen, was er noch wissen möchte,
- Reinigungsmittel mitbringen und diese dem Kunden unauffällig zeigen,
- das Eigentum des Kunden besonders vorsichtig behandeln und absichern.

Grundsätzliches zum richtigen Verhalten beim Kunden

Um gut bei den Kunden anzukommen und gleich zu Beginn positiv aufzufallen, beachten Sie Folgendes:

- Seien Sie pünktlich. Wenn Sie es nicht schaffen, rufen Sie an und teilen Sie dem Kunden mit, wann Sie kommen. Wenn Sie wesentlich zu früh dran sind, sollten Sie den Kunden auch darüber informieren.
- Begrüßen Sie den Kunden mit einem Lächeln.
- Stellen Sie sich mit Vor- und Nachnamen vor und nennen Sie Ihre Firma.
- Stellen Sie auch Ihre Kollegen vor.

Da Sie in den privaten Bereich des Kunden eindringen, sollten Sie möglichst **behutsam** und **vorsichtig** sein. Erst wenn der Kunde Sie hereinbittet, dürfen Sie die Wohnung betreten. Intime Bereiche wie das Schlafzimmer und das Bad sollten Sie nur mit Erlaubnis betreten. Zeigen Sie, dass Sie die Privat- und Intimsphäre respektieren.

Auch bei locker wirkenden Kunden, sollten Sie stets **Höflichkeitsformen** beibehalten. Sagen Sie oft „Bitte“ und „Danke“ und reden Sie den Kunden mit seinem Namen an. Sie dürfen auch mit ihm Plaudern, sofern er das Gespräch beginnt. Das fördert die Kundebeziehung. Behalten Sie dabei aber immer die Zeit im Blick. Achten Sie darauf, den Kunden im Gespräch weder anzugreifen noch zu kritisieren. Vermeiden Sie Themen wie Politik, Religion, Sex und so weiter.

Halten Sie während der Montage **Ordnung** und achten Sie auf **Sauberkeit**. Reinigen Sie gegebenenfalls nach der Arbeit den Arbeitsplatz. Vergessen Sie nicht, entsprechendes Reinigungsmittel mitzubringen. Den Müll am Ende der Montage sollten Sie selbst entsorgen. Nehmen Sie Mülltüten mit oder organisieren Sie für größere Gegenstände eine Mülltonne oder einen Container. Entsorgen Sie nur kleine Müllgegenstände beim Kunden und fragen Sie nach Erlaubnis. Wenn Sie Dinge des Kunden benutzen möchten, beispielsweise den Staubsauger, fragen Sie ihn vorher. Achten Sie darauf, dass Ihre Arbeitskleidung einigermaßen sauber ist, denn so, wie Sie als Handwerker erscheinen, schätzt der Kunde Ihre Arbeitsweise ein.

Wichtig sind auch die Themen **Sicherheit** und **Sorgfalt** mit dem Eigentum des Kunden. Der Kunde hat Angst um sein Eigentum und fühlt sich wohler, wenn er weiß, dass Sie Sicherheitsvorkehrungen treffen. Hier ein paar Tipps:

- Ziehen Sie Überschuhe an.
- Räumen Sie empfindliche Gegenstände aus dem Weg.
- Legen Sie empfindliche Böden mit eigenen Decken oder Matten aus.
- Decken Sie den umliegenden Bereich des Arbeitsplatzes ab, damit der Dreck aufgefangen wird.
- Seien Sie sparsam, beispielsweise mit Wasser und Strom.
- Wenn Möbel ausgeräumt werden müssen, bitten Sie den Kunden dies selbst zu tun, damit Ihnen keiner unterstellen kann, Sie hätten etwas gestohlen.

Pausen sind wichtig, um konzentriert weiter arbeiten zu können.

Informieren Sie den Kunden, wann Sie Pause machen, damit er sich darauf einstellen kann. Am besten verlassen Sie die Kundenwohnung während der Pause. Wenn Sie in den Kundenräumen bleiben, fragen Sie, wo Sie sich niederlassen dürfen. Benutzen Sie nichts ungefragt und verlassen Sie den Pausenort so, wie Sie ihn vorgefunden haben.

Nach der Montage oder Reparatur folgt die **Abnahme**. Diese Phase ist nochmals ausschlaggebend, ob der Kunde mit der Leistung zufrieden ist oder nicht. Nehmen Sie sich Zeit für diesen wichtigen Abschnitt. Vereinbaren Sie am besten einen Abnahmetermin mit dem Kunden. Kontrollieren Sie Ihre Arbeit im Vorfeld und präsentieren Sie dann das vollbrachte „Werk“. Lassen Sie den Kunden das Ergebnis ebenfalls kontrollieren und teilen Sie die Freude daran mit ihm. Sie können ihn auch für seine gute Wahl loben. Das Abschlussprotokoll sollten Sie im Beisein des Kunden ausfüllen und von ihm unterschreiben lassen. Besprechen beziehungsweise erklären Sie auch Gebrauchsanweisungen und Garantieerklärungen.

Keinesfalls sollten Sie bei der Abnahme Schäden vertuschen. Diese kommen sowieso früher oder später ans Licht. Lassen Sie den Kunden nicht sofort nach Beendigung der Arbeit alleine stehen und achten Sie darauf, keinen Zeitdruck zu vermitteln, nach dem Motto: Nur noch die Unterschrift verlangen und dann fluchtartig das Haus verlassen.

Reklamationen als Chance nutzen

Reklamationen sind ein schwieriges Thema, denn wenn sich ein Kunde beschwert, kritisiert er damit meist die Arbeit des Handwerkers. Dieser muss ein dickes Fell haben, um mit Kritik umgehen zu können und diese nicht persönlich zu nehmen. Gibt es aus Kundensicht Anlass für eine Beschwerde, haben der Handwerker, sein Team und der Vorgesetzte die Chance, der Reklamation eine positive Wendung zu geben. So reagieren Sie am besten auf Reklamationen:

- Hören Sie dem (aufgebrachten) Kunden erst einmal aufmerksam zu.
- Bleiben Sie ruhig.
- Nehmen Sie sein Problem oder Anliegen ernst.
- Zeigen Sie Verständnis.
- Regulieren Sie Reklamationen zügig und großzügig, damit Sie den Kunden nicht verlieren.
- Wenn Sie dem Kunden gegenüberstehen, sollten Sie auch auf die nonverbale Kommunikation achten. Eine entschärfende Körpersprache kann den Kunden besänftigen. Eine abwehrende Haltung hingegen kann seinen Ärger verstärken.

Hinweis

Weitere Tipps zum Umgang mit Beschwerden finden Sie in diesem Kapitel aus dem Management-Handbuch:

Beschwerdemanagement: Bei Reklamationen die Kundenbeziehung verbessern

Wenn der Kunde sich mit der Reklamation ernst genommen fühlt und ihm unverzüglich geholfen wird, macht das einen guten und nachhaltigen Eindruck auf ihn. Das kann den ganzen Auftrag aufwerten und zu einer Weiterempfehlung führen. Reklamationen können Sie also als Verkaufschance nutzen.

Sollten Sie Schadensfälle selbst verursacht haben, ist das auf beiden Seiten eine unangenehme Situation. In diesem Fall sollten Sie nicht versuchen, den Schaden zu vertuschen oder anderen die Schuld dafür zu geben. Teilen Sie dem Kunden gleich mit, ob und wie der Schaden behoben wird. Die Schadensbehebung sollte dann zügig erfolgen.

Maßnahmen zur Kundenbindung und Kundengewinnung

Schlechte Nachrichten verbreiten sich oft schneller als gute. Wenn der Kunde nicht zufrieden mit dem Handwerker-Besuch war, spricht sich das sehr schnell herum. Neue Kunden können Sie dadurch nicht gewinnen. Ganz im Gegenteil: Diejenigen, die davon hören, werden lieber ein anderes Unternehmen beauftragen.

Wenn Sie den Auftrag ohne weitere Probleme erledigt haben und alles „normal“ verlief, haben Kunden meist keinen Grund, darüber zu sprechen. Was sollten sie auch darüber erzählen? Es war ja nichts Außergewöhnliches.

Aber sofern Sie als Handwerker **besonders** freundlich, pünktlich, schnell und sauber gearbeitet haben, dann übertrifft das bestenfalls die Erwartungen des Kunden und er kann etwas außergewöhnlich Gutes über Sie berichten.

Um noch beliebter zu werden, können Sie mit Give-aways oder kleinen

Geschenken den Kunden überraschen und so eine Weiterempfehlung fördern. Besondere Aufmerksamkeit erhalten Präsente, die zum einen nützlich für den Kunden sind und zum anderen zum Auftrag passen.

Beispiele hierfür sind:

- Reiniger oder Politur für die neuen Holzmöbel,
- Badeschaum für das neue Bad,
- Blumentopf für die neue Terasse.
- Für Kinder entsprechende Geschenke wie Malstifte oder Kinder-Werkzeug.

Gehen Sie auch auf den Kunden ein und überlegen Sie sich **individuelle** Geschenke. Ideen für auf den Kunden zugeschnittenen Geschenke bekommen Sie, wenn Sie den Kunden besser kennen lernen und seine Bedürfnisse erkunden. Der Wert der Präsente sollte dem Auftragsumfang angemessen sein. Darüber hinaus schinden Sie Eindruck wenn Sie:

- die Nachbarn informieren, dass Sie da sind und es eventuell etwas laut werden könnte. Vielleicht hat der Nachbar ja auch Bedarf an Ihren Dienstleistungen?
- dem Kunden ein paar Tage nach dem Besuch einen Brief schicken, um sich nochmals zu bedanken und zu fragen, ob er mit allem zufrieden ist.

Es gibt noch zahlreiche andere Maßnahmen, um etwas für die Zufriedenheit der Kunden zu tun. Seien Sie kreativ und denken Sie sich eine pfiffige Idee aus! Wenn Sie es schaffen, den Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern ihn zu begeistern, ist das die Chance, mehr Aufträge zu erhalten und neue Kunden zu gewinnen sowie die schon bestehenden Kunden zu halten.

Hinweis

Diese und weitere Tipps zum Umgang mit Kunden finden Sie in dem Buch von Umberta Andrea Simonis:

[Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Der erste „KNIGGE“ für Handwerker](#)

Service

[Diesen Beitrag und weitere online lesen >>](#)

[Mit dem Newsletter immer aktuell >>](#)

[Petra Oberhofer]