

Der Kunde als Partner und Freund

# Darauf hätte ich auch selbst kommen können

Professionelles Auftreten ist das Markenzeichen des Qualitätshandwerks. Doch schon kleine Unachtsamkeiten können die Beziehung zum Kunden nachhaltig stören.

Ein Buchtipps für alle Handwerker, die sich nicht über sich selbst ärgern wollen.

Ist es sinnvoll, auf ein Fachbuch hinzuweisen, das seit seiner Erstveröffentlichung vor sechs Jahren bereits sieben Mal neu aufgelegt worden und weit über 20.000 Mal über den Ladentisch gegangen ist? Eines vorweg: Es macht Sinn. Schließlich arbeiten rund 4,9 Millionen Menschen im Handwerk. Für sie hat Umberta Andrea Simonis „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden“ zu Papier gebracht. Ein lohnenswerte, praxisnahe Lektüre für alle, die im Kundenkontakt arbeiten. Der zugegeben reichlich verstaubt

wirkende Untertitel „Der erste ‚Knigge‘ für Handwerker“ beschreibt trefflich, worauf die 240 Seiten zielen. Sie wollen Anregungen geben, wie sich Handwerker besser – und das heißt vor allem an den Ansprüchen und Empfindlichkeiten der Kunden orientiert – benehmen können.

Gutes Benehmen ist dabei nicht nur einfach schön und damit Selbstzweck. Das Buch fußt auf zwei Prämissen. Erstens: Handwerksbetriebe verlieren bis zu 50 % ihres Umsatzes durch schlechtes Be-



## EXPERTENTIPP – MEHR ERFOLG IM UMGANG MIT KUNDEN

Vom Eindringling zum Kundenliebhaber: Wie man als Handwerker statt von einem Fettnapf in den anderen zu tappen, Glücksmomente für den Kunden schafft – sieben Tipps.

**Fettnapf 1** Unpünktlich und unentschuldig beim Kunden erscheinen.

**Glücksmoment 1** Handwerker, der auf die Minute pünktlich erscheint, oder rechtzeitig per Handy Bescheid gibt, sich entschuldigt, neuen Zeitpunkt vereinbart.

**Fettnapf 2** Voll beladen vor der Kundentür stehen, Sturm klingeln, ohne sich mit Namen vorzustellen in den Kundenhaushalt eindringen.

**Glücksmoment 2** Handwerker, der erstmal in Ruhe sich vorstellt, seine Visitenkarte übergibt

und den Kunden begrüßt.

**Fettnapf 3** Mit dreieckigen Rohbaustellen-Schuhen übers Kundenparkett laufen.

**Glücksmoment 3** Handwerker, der vor der Eingangstür des Kunden stabile, saubere Überschuhe anzieht und so Parkett und Teppiche im Wohnbereich schützt.

**Fettnapf 4** Einfach loswerkeln.

**Glücksmoment 4** Handwerker, der dem Kunden zuerst erklärt, was er macht, wie viel Zeit er braucht, Kundenfragen beantwortet.

**Fettnapf 5** Montageplatz und Eigentum des Kunden ungeschützt lassen.

**Glücksmoment 5** Handwerker, der Laufstraßen und Montageorte mit Schutzvlies aus-

legt, empfindliches Kundeneigentum zur Seite räumt.

**Fettnapf 6** Dreck und Abfälle am Montageplatz dem Kunden zurücklassen.

**Glücksmoment 6** Handwerker, der vor der Abnahme den Montageplatz saubermacht, fegt, Staub saugt und alle Abfälle mitnimmt.

**Fettnapf 7** Zum Schluss in Hektik noch schnell eine Unterschrift vom Kunden fordern.

**Glücksmoment 7** Handwerker, der eine ruhige Abnahme mit dem Kunden macht, Fragen beantwortet, den Kunden ausprobieren lässt, offen ist für seine Wünsche und Anliegen. <<

Umberta Andrea Simonis  
www.simonis-serviceagentur.com

nehmen. Zweitens: Kunden empfehlen „ihre“ Handwerker nicht wegen fachlicher Qualifikation, sondern vor allem wegen des korrekten Umgangs. Damit wird der professionelle Auftritt zum handfesten, geldwerten Vorteil im schärfer werdenden Wettbewerb. Er unterscheidet letztlich das Qualitätshandwerk von den vielen dubiosen Billiganbietern.

Der Handwerker-Knigge zeichnet sich durch seinen klaren Aufbau und seine verständliche Sprache aus. Das Buch lässt sich gut lesen. Man muss es nicht studieren. In alphabetischer Reihenfolge werden die wichtigsten Aspekte in der tatsächlich hochgradig anspruchsvollen Kommunikation zwischen Handwerker und Kunde behandelt. Oft sind es Kleinigkeiten, die zu Missverständnissen führen und Kundenerwartungen enttäuschen. Umberta Andrea Simonis stellt diese Kleinigkeiten in den Mittelpunkt. Sie kontrastiert Kundenerwartung und Handwerkerverhalten. Was erwartet der Kunde, was sollte man unterlassen, was kommt gut an und vor allem: Was habe ich als Handwerker davon?

Das empfehlenswerte Buch wird abgerundet durch ein großzügig illustriertes Kapitel zum Thema „Körpersprache“ und durch hilfreiche Check-Listen.

**Umberta Andrea Simonis**, Jahrgang 1964 weiß, worüber sie schreibt. Seit Mitte der 90er Jahre berät sie Handwerksunternehmen unter anderem in den Bereichen Kundenbindung, Neukundengewinnung und Empfehlungsmanagement. Sie hat das erste „Knigge-Seminar“ für Handwerker entwickelt und ist dafür im November 2003 mit dem „Innovationspreis Weiterbildung“ ausgezeichnet worden. Von Industrie, Kammern, Innungen und Verbänden wird Umberta Andrea Simonis als Spezialistin nachgefragt für die Entwicklung des Handwerksunternehmens zum modernen Dienstleister. << tm



Foto: privat

**Umberta Andrea Simonis, Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden. Der erste „Knigge“ für Handwerker, 240 S., Holzmann Buchverlag, Bad Wörishofen 2006<sup>9</sup>, 19,90 €.**

GASTKOMMENTAR



MORITZ FREIHERR KNIGGE

**Freundlichkeit lohnt sich**

Gutes Benehmen hat es nicht leicht. Das hat drei Gründe: Erstens benehmen sich eigentlich immer nur die anderen schlecht. Zweitens wird gutes Benehmen zu oft mit Etikette verwechselt, und drittens im handfesten Wettbewerb als „Ringelpietz mit Anfassen“ missverstanden. Nicht von Ungefähr heißt daher ein bekanntes Vorurteil: „Gut benehmen können sich die anderen, ich überzeuge durch Qualität.“ Gerade so als würde das eine das andere ausschließen. Dass dem nicht so ist, beweist zum Beispiel „Das freundliche Rheintaxi“, ein Unternehmen in meiner Wahlheimat Düsseldorf.

Dessen eigentliche Dienstleistungsqualität besteht darin, Kunden von A nach B zu fahren. Kein „Hexenwerk“. Das machen andere Taxiunternehmen schließlich auch. Der qualitative Unterschied verbirgt sich hinter dem Wörtchen freundlich. Statt über die Wünsche der Kunden zu lamentieren, werden diese erfüllt. Statt sich extravagante Strategien zu überlegen, werden Selbstverständlichkeiten angeboten: Beim Anruf wird der Kunde mit Namen begrüßt, die voraussichtliche Wartezeit genannt, die Tür aufgehalten, das Gepäck in den Kofferraum verladen und sich nicht über zu kurze Strecken beklagt.

Freundlichkeit zahlt sich aus. Der Betrieb ist mit fünf Autos gestartet und hat nun weit über 100 Fahrzeuge. Die Kunden sind treu, unkompliziert, erwarten keine Wunderdinge, empfehlen das „freundliche Rheintaxi“ weiter und wissen, wem sie zukünftig längere Fahrstrecken anvertrauen. Gutes Benehmen ist leicht umsetzbar und ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsvorteil. Zumindest dann, wenn man die Maxime meines Urahns Adolph Freiherr Knigge beherzigt: „Interessiere Dich für andere, wenn Du willst, dass diese sich für Dich interessieren sollen.“ <<

*Moritz Freiherr Knigge ist erfolgreicher Unternehmensberater, Coach und Buchautor mit Schwerpunkt „wertschätzende Kommunikation“. In seiner Arbeit bezieht er sich auf die Grundsätze des berühmten Vorfahren Adolph Freiherr Knigge.*

Handwerker Beratung



Ihr Handwerk ist ausgezeichnet. Und Ihre Versicherung?

- ▶ Seit 100 Jahren bieten die INTER Versicherungen ausgezeichnete Vorsorge für das Handwerk. Von der Kranken- über die Unfallversicherung bis zum modernen Komplettpaket erhalten Sie von uns bedarfsoptimierte Konzepte, die von unabhängigen Fachleuten bestens bewertet werden. Wie einfach, zuverlässig und günstig es ist, Ihre Risikosicherung in die Hände eines kompetenten, fairen und leistungsfähigen Partners zu legen, erklären wir Ihnen gerne persönlich.
- ▶ Gestalten Sie Ihre Zukunft – mit Sicherheit!



INTER Versicherungen  
Handwerker Beratung  
Erzbergerstraße 9 – 15  
68165 Mannheim

Service Center:  
Telefon 0621 427-427  
Telefax 0621 427-944

www.inter.de  
E-Mail info@inter.de

Zukunft gestalten – mit Sicherheit

