

## „Ey Alter“ ist voll daneben

**Knigge** Umberta Andrea Simonis, Trainerin für gutes Benehmen, gibt Auszubildenden im Handwerk Tipps, wie diese beim Kunden einen guten Eindruck hinterlassen können

VON DORIS MAYR

**Augsburg** Anfang September haben wieder tausende junge Menschen in der Region eine Lehre begonnen. Die erste Zeit ist dabei die schwerste. Die Azubis müssen nicht nur gegenüber ihrem neuen Chef und den Kollegen einen guten Eindruck machen. Sie müssen sich auch fachliche Kenntnisse aneignen und beim Kunden punkten.



**Umberta Simonis**

Die Augsburger Trainerin Umberta Andrea Simonis gibt mit ihrem Team seit elf Jahren in Seminaren speziell Handwerkern gute Tipps. Nun hat sie auch einen „Knigge für Auszubildende im Handwerk“ veröffentlicht. Worauf jeder Lehrling „in der Höhle des Löwen“, wie es Simonis ausdrückt, achten sollte, erzählt sie unserer Zeitung.

*Warum richtet sich Ihr Knigge gerade an Azubis im Handwerk?*

**Simonis:** Auf Lehrlinge im Handwerk warten viele Fettnäpfchen, denn die Kundenwohnung ist völlig fremdes Terrain. Die ersten Wochen sind natürlich für alle Auszubildenden schwierig. Aber wenn man so viel Neues lernen muss, bringt die Auftragsituation beim Kunden ohne Netz und doppelten Boden viele Schwierigkeiten mit sich.

*Was kann der Auszubildende denn konkret beachten?*

**Simonis:** Das Wichtigste ist die richtige Einstellung: Jeder Azubi sollte sich klar sein, dass er mit kundenorientiertem Handeln auch sein eigenes Selbstwertgefühl steigern kann.

### Mehr Freude für die eigene Arbeit

*Wie das?*

**Simonis:** Der Lehrling kann mit seinem Auftreten beim Kunden dafür sorgen, dass er Lob und Anerkennung bekommt. Dadurch steigert er sein Selbstwertgefühl und hat mehr Freude beim Lernen und Arbeiten.

*Sie nehmen im Buch dazu das Sprichwort „Wie man in den Wald hineinruft, so hallt es heraus“.*

**Simonis:** Genau. Die Initiative sollte vom Lehrling ausgehen. Zum Beispiel gibt es Meister, die ihre Azubis nie vorstellen. Aber gerade die Begrüßung ist eine extrem wichtige Situation. Der erste Eindruck muss schließlich passen.

*Wie kann es der Auszubildende richtig machen?*

**Simonis:** Der Jugendliche sollte dem Kunden die Hand geben, wenn dieser ihm die Hand anbietet, und sich mit Vornamen und Namen vorstellen. Hilfreich ist immer, wenn der Azubi den Namen des Kunden weiß und ihn bei der Begrüßung verwendet. Außerdem ist die Ausdrucksweise wichtig. Wörter aus der Jugendsprache wie „Ey Alter“ oder „endgeil“ sind völlig daneben.

*Wie wichtig ist dabei das Aussehen des Lehrlings?*

**Simonis:** Sehr wichtig. Die Optik entscheidet in Bruchteilen von Sekunden über die Sympathie des Kunden: saubere Berufskleidung, gepflegtes Äußeres, angenehmer Körpergeruch, möglichst keine Piercings. Bei dreckigen Schuhen helfen Überschuhe.

*Die Begrüßung ist eine Schlüsselsituation. Gibt es noch mehr davon?*

**Simonis:** Der Abschied ist genauso wichtig. Der Auftragsort sollte immer sauber verlassen werden. Am Ende kann man sich für den Auftrag oder die Tasse Kaffee bedanken und einen schönen Tag wünschen. Das sind kleine Gesten mit enormer Wirkung. Der Kunde lobt den höflichen Lehrling beim Meister oder schenkt ihm ein Trinkgeld.

### Der Chef kann auch vom Lehrling lernen

*Gibt es auch Dinge, die der Meister vom Lehrling lernen kann?*

**Simonis:** Ein junger Mensch bringt oft gute Laune und Humor mit an den Arbeitsplatz. Und bei manchen älteren Handwerkern ist leider die Selbstwahrnehmung eine völlig andere wie die Wahrnehmung durch den Kunden.

*Haben Sie schon einmal eine solche Erfahrung gemacht?*

**Simonis:** In meinem früheren Büro hat eine Firma mal die Rollläden repariert. Ich war nicht da, als die Techniker kamen. Meine Sekretärin ließ sie herein, musste dann aber telefonieren. Als ich kam, waren die Handwerker schon wieder weg. Der Dreck war aber noch da, die alten

Rollen und Mauerwerk lagen einfach auf dem Boden. Als ich mich bei der Firma beschwerte, hieß es: Unsere Monteure sind keine Putzfrauen. Ein Knigge-Seminar wäre für diese Firma hilfreich gewesen.

### Goldene Regeln für Azubis

Umberta Andrea Simonis, Spezialistin für gutes Benehmen im Beruf, empfiehlt Lehrlingen diese Regeln:

- Die Wohnung des Kunden ist keine Baustelle, sondern sein Privatraum – deshalb: Umsichtiger und respektvoller Umgang mit dem Kundeneigentum!
- Für einen guten Eindruck selbst sorgen: Gepflegtes Äußeres, saubere Berufskleidung, saubere Schuhe oder Überschuhe, angenehmer Körpergeruch, offene Körpersprache.
- Selbstbewusstsein: Sich selbst beim Kunden mit Vor- und Zunamen vorstellen, den Namen des Kunden so oft wie möglich verwenden.
- Sympathie erzeugen: Aufmerksam in jeder Situation sein, Hilfsbereitschaft gegenüber dem Kunden zeigen.
- Sauberkeit: Den Auftragsort sauber verlassen, entstandenen Schmutz entfernen, Abfälle mitnehmen.
- Auch der letzte Eindruck zählt: Sich persönlich beim Kunden verabschieden, für den Auftrag, gegebenenfalls für Kaffee etc. bedanken, einen schönen Tag/Abend wünschen.



**Richtig und falsch:** Der Azubi kann schon bei der Begrüßung punkten, wenn er den Kunden freundlich grüßt und sich vorstellt (oben) anstatt desinteressiert zu wirken (unten).  
Fotos: privat

## jobboerse online

[www.augsburger-allgemeine.de/jobboerse](http://www.augsburger-allgemeine.de/jobboerse)

Rund 2000 Stellenanzeigen aus der Region Nordschwaben.

### Sonderthemen

Job-Spezial zum Thema Ingenieure & Techniker:

in Kürze

Oktober 2008

### Kontakt

Anzeigen online buchen:  
[augsburger-allgemeine.de/jobboerse](http://augsburger-allgemeine.de/jobboerse)

Telefon 08 21/7 77-25 00  
Telefax 08 21/7 77-25 85

Wenn's gut werden muss.

Unsere Mitarbeiter in 11 Ländern machen **BAUHAUS** zu einem der erfolgreichsten Unternehmen Europas. In 185 Fachcentren stehen je 120.000 Qualitäts-Produkte für Werkstatt, Haus und Garten bereit. Motivierte und engagierte Mitarbeiter, die das Versprechen von hervorragendem Service tagtäglich bei unseren Kunden einlösen, sind die Basis von langfristigem Wachstum und Erfolg.

Für unseren Umzug des Fachcentrums in Augsburg suchen wir

## Aushilfen

ganztags, für die Schließung des alten und die Einrichtung unseres neuen Fachcentrums, zum Auf- und Abbau von Regalen, Warenannahme, Einrichtung usw.

Interesse? Dann freuen wir uns auf Ihre aussagekräftige Bewerbung. Bitte senden Sie Ihre Unterlagen an die unten stehende Adresse.

**BAUHAUS** Augsburg  
z. Hd. Geschäftsleitung  
Brixener Str. 1  
86165 Augsburg

**BAUHAUS**  
www.bauhaus.info

Wir sind für Sie da.

### Weihnachtsgeld gefällig?

Wir suchen für ein Projekt vom 10. bis 15. 11. 2008 in Vollzeit

### Schüler und Studenten (m/w)

für leichte Verpackungstätigkeiten.

Wir bieten Ihnen einen Stundenlohn von 8,- € netto + Leistungsprämie.

Vereinbaren Sie gleich mit Frau Offergeld einen Bewerbungstermin unter Telefon 08 21/34 62 60 oder per Mail an

[Julia.Offergeld@Helmes-Personalservice.de](mailto:Julia.Offergeld@Helmes-Personalservice.de)

**AUGSBURG** Bahnhofstr. 26, 86150 Augsburg, Tel. 0821 34626-0  
[www.helmes-personalservice.de](http://www.helmes-personalservice.de)

0821 / 599 66 -0 • www.afw-werbung.de  
Handelsvertreterin/Handelsvertreter gesucht  
5.000 - 9.000 € Prov. monatlich möglich

AKTIENGESELLSCHAFT

Zur Erweiterung des Teams unserer Niederlassung in Augsburg suchen wir einen freundlichen und engagierten

### ANWENDUNGSENTWICKLER (m/w)

Die OAS AG bietet Industriekunden seit über 25 Jahren moderne Business-Software und anspruchsvolle technische Lösungskonzepte. Unsere Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Abfallwirtschaft, Bau und regenerative Energien.

#### Stellenbeschreibung

Sie entwickeln technisch anspruchsvolle kaufmännische Softwarelösungen in Verbindung mit moderner Wägetechnologie.

#### Unsere Anforderung

Auf Grundlage eines erfolgreich abgeschlossenen Studiums oder einer einschlägigen Berufsausbildung als Fachinformatiker verfügen Sie idealerweise über eine mehrjährige Berufserfahrung in der Entwicklung von komplexen Softwarelösungen.

Ihr analytisches Denken ist die Basis für das Verständnis der Geschäftsprozesse unserer Kunden. Ihr Arbeitsstil ist geprägt

von Engagement, Kreativität, Flexibilität, Sorgfalt und Teamgeist. Sie verfügen über Fähigkeiten der Programmiersprachen Delphi, XML, SQL (Oracle) und haben wünschenswert Erfahrungen mit Java, .NET, WEB- Services, Application-Server sowie der elektronischen Signatur.

#### Unsere Leistung

Wir bieten Ihnen einen modernen und interessanten Arbeitsplatz innerhalb eines hochqualifizierten und erfolgreichen Teams, ein hervorragendes Arbeitsklima, moderne Arbeitsbedingungen sowie eine leistungsgerechte Vergütung.

Wenn Sie interessiert sind, unser zukunftsstarkes Team zu unterstützen, freuen wir uns auf Ihre aussagefähige Bewerbung mit Gehaltsvorstellung und Angabe des frühestmöglichen Eintrittstermins. Vorzugsweise richten Sie diese per E-Mail zu Händen von Herrn Armin Allgaier ([info\\_gersthofen@oas.de](mailto:info_gersthofen@oas.de)).

**OAS AG**  
Niederlassung Augsburg  
Welslerstraße 11 • 86368 Gersthofen  
Fon: 08 21/49005-0 • [www.oas.de](http://www.oas.de)

## DB SCHENKER

Die Schenker Deutschland AG gehört zu den führenden Anbietern für integrierte Logistik. Zur Verstärkung unserer **LKW-Disposition** suchen wir eine/n

### Speditionskauffrau/-mann

Das vielfältige Aufgabengebiet beinhaltet die Planung, Koordination und Überwachung der LKW-Transporte. Die Bearbeitung von Kundenanfragen, Terminüberwachung von Transportleistungen und die Bearbeitung von Tagesanfragen. Zu Ihren persönlichen Eigenschaften zählen Durchsetzungsvermögen, Flexibilität, Teamfähigkeit, Belastbarkeit und Kundenfreundlichkeit.

Wir bieten Ihnen ein vielseitiges und interessantes Aufgabenfeld, in dem Ihnen weitere Entwicklungsmöglichkeiten offenstehen.

Wenn Sie gerne in einem jungen Team arbeiten und Spaß an einer anspruchsvollen und eigenverantwortlichen Tätigkeit haben, sind Sie genau die/der Richtige für unser Unternehmen.

#### Sie sind interessiert?

Dann freuen wir uns auf Ihre aussagefähigen Bewerbungsunterlagen mit Angaben zum nächstmöglichen Eintrittstermin und Gehaltsvorstellung an

**Schenker Deutschland AG**  
bisher: Mair Spedition & Logistik GmbH  
Georg Rolle, Thyssenstr. 43, 86368 Gersthofen

Für Einsätze in Augsburg und Umgebung suchen wir m/w.

**Elektriker/ Elektrikerhelfer und Mechaniker** mit deutschem Facharbeiterbrief oder gleichwertiger Ausbildung und Führerschein – allgemeine elektrische Kenntnisse – Reparatur- und Installationsarbeiten – Mechanische Montagearbeiten – Service- und Wartungsarbeiten an SB-Geräten

Eine interessante Aufgabe erwartet Sie. Bewerbungen bitte an folgende E-Mail: [r.pamler@profi-zeitarbeit.de](mailto:r.pamler@profi-zeitarbeit.de)  
Ihr Ansprechpartner ist: Herr Pamler ☎ 08 21/34 49 98-13

**profi zeitarbeit gmbh**  
Schleißgrabenstraße 8 • 86150 Augsburg  
[www.profi-zeitarbeit.de](http://www.profi-zeitarbeit.de)

Als größtes europäisches Vedes-Fachgeschäft, brauchen wir Ihre Unterstützung im Weihnachtsgeschäft. Ab 03.11.08 bis 31.12.08 sind wir einem großem Ansturm ausgesetzt. Daher suchen wir Sie als kontaktfreudige(n)

## Propagandisten/in

Sie erhalten einen eigenen Markenbereich. Bei vollem Einsatz erwarten Sie überdurchschnittliche Verdienstmöglichkeiten (festes Tagesgeld plus Umsatzbeteiligung).

Bewerben Sie sich schriftlich oder telefonisch:  
Spiel+Freizeit, Herr Pfleger  
Hery-Park 2000,  
86368 Gersthofen  
Tel. 0821-249 210

**Spiel+Freizeit**  
Europas größter Fachmarkt im Hery-Park Gersthofen

Unternehmen in erneuerbaren Energien sucht ab sofort eine/n

### Assistenten (m/w) der Geschäftsleitung

Was Sie mitbringen sollten:

- abgeschlossenes Studium im Bereich BWL/VWL
- sehr gute PC-Kenntnisse (v. a. MS-Office)
- gute Englisch-Kenntnisse in Wort und Schrift
- technisches Verständnis
- Führerschein Klasse 3 bzw. B

Aussagekräftige Unterlagen senden Sie an:  
**A & O betreibungen gmbh, Strelheimer Str. 22, 86477 Adelsried, 01 77/6 7451 19**

**Telefonisten (m/w) für Augsburg aufgepasst!**  
Wir suchen Damen und Herren mit angenehmer Telefonstimme, die Spaß und Freude daran haben, in einem netten Team zu arbeiten. Gerne auch Neueinsteiger

**Wir bieten:**

- Hohen festen Stundenlohn + Bonus und pünktliche Bezahlung
- Flexible Arbeitszeit ab 20 bis 40 Std. auf 400-E-Basis oder Teilzeit in Festanstellung 40 bis 100 Std. Kein Verkauf

Seit 17 Jahren führen wir ein erfolgreiches Callcenter und freuen uns auf Ihren Anruf!  
**Deutsche Allianz GmbH, Telefon 08 21/6 50 70 02 10 ab Montag, 9 Uhr**