

# Der glanzvolle Baustellenauftritt

**Die Baustelle ist für die Unternehmer oft der „Ort der Wahrheit“. Der Faktor Sauberkeit, Mitarbeiterbenehmen und das Kundenverständnis – sehe die Welt aus Sicht des Kunden, sind Schlüsselbegriffe für anhaltenden Erfolg.**

Manches ist einfach nur einfach – machen Sie einen Schritt nach rechts und denken Sie wie Ihre Kunden!


Der Kunde eines Hotels wird nacheinander dem Gepäckträger, dem Portier, dem Zimmermädchen und dem Barmann begeg-

nen. Will das Hotel am Markt bestehen, muss jeder einzelne dieser Kontakte positiv sein. Das gleiche Prinzip gilt für das Handwerk. Der Kunde wird nacheinander dem Unternehmer, dem Meister und den ausführenden Handwerkern begegnen.

Erstklassiger Service ist Sache der gesamten Organisation. Die wichtigste Person im Servicespiel sind jedoch Ihre Mitarbeiter als Handwerker vor Ort. Sie haben den entscheidenden Kundenkontakt auf der Baustelle oder in der Wohnung des Kunden. Sie sind täglich als „Aushängeschild“ Ihres Unternehmens unterwegs. Wie engagiert

diese ihren Job dabei machen, wird für die Zukunft Ihres Unternehmens von enormer Bedeutung sein. Wo können Ihre „Aushängeschilder“ die entscheidenden Punkte für das Team machen? Dort, wo andere Handwerker täglich das schlechte Image des Handwerks bestätigen. Das ist in erster Linie die glanzvolle Baustelle. Wer diesen Faktor in Zukunft am besten beherrscht, wird den Markt und die Kunden für sich gewinnen. Denken Sie mir an die Empfehlung!

Hier ein paar Beispiele für eine glanzvolle Baustelle

 Dont's	 Do's
Am ersten Tag zu spät zum Kunden kommen.	Sie sollten immer pünktlich beim Kunden erscheinen, ist dies z. B. auf Grund eines Staus nicht möglich, rufen Sie beim Kunden an.
Dreckige und löchrige Arbeitskleidung.	Achten Sie auf saubere, farbenfrohe Arbeitskleidung, am besten mit Mitarbeiter-Namensschild und Firmenlogo.
Vermeiden Sie ein ungepflegtes Äußeres wie auch Nikotin-, Schweiß- oder Mundgeruch.	Rasiert, wohlriechend, ordentliche Frisur, saubere Hände – einfach duftend.
Kundenwohnung nicht mit Straßenschuhen betreten.	Vor Eintritt in die Kundenwohnung Überziehschuhe anziehen.
Beschädigungen durch Missachtung des Kundeneigentums sind zu vermeiden.	Legen Sie zum Beispiel alle Laufbereiche mit Schutzvlies aus, das freut die Kunden und Ihre Betriebshaftpflichtversicherung.
Rauchen auf der Baustelle sollte strikt vermieden werden.	Manche Kunden haben oft nichts dagegen, wenn jemand raucht. Wenn, dann aber nur an zugewiesenen Orten. Asche und die „Kippe“ sollten fachmännisch entsorgt werden und nicht in den Garten geschmissen werden.
Dreck, Müll und Verpackungen liegen lassen, Parken in der Hofeinfahrt, Wasser holen in der Küche, Materiallagerung im Garten, Händewaschen im Bad.	Tagtäglich ist die Baustelle aufzuräumen. Bringen Sie eigene Müllsäcke mit auf die Baustelle. Klären Sie Grundsatzfragen: Wo darf geparkt werden, woher bekommen wir Strom und Wasser, wo können wir Hände waschen. Tipp: Bringen Sie Ihr eigenes Handtuch mit.
Jeder „muss mal“ – egal ob groß oder klein – das Geschäft wird im Sitzen verrichtet und am Schluß wird die Toilettenbürste verwendet.	Umgehen Sie jegliche Diskussionen und stellen Sie ihren Mitarbeitern ein Baustellen-WC zur Verfügung.
Scheiß Arbeit, Kollege, du kannst mich mal	Streitigkeiten, Schimpfwörter und Frustrationsaussagen sind zu vermeiden.

**Herbert Reithmeir**  
Betriebswirt, Bonitäts- und Ratinganalyst, Buchautor, Unternehmenscoach sowie Inhaber der DLS Unternehmensberatung in 86368 Gersthofen  
Tel.-Nr. 0821 / 27 97 115  
Handy: 0171 / 65 01 006  
E-Mail: info@dls-berater.de  
Internet: www.dls-berater.de



Die Tabelle kann mit vielen weiteren Themen wie zum Beispiel Alkohol auf der Baustelle oder mit dem Thema gepflegtes Firmenfahrzeug gefüllt werden. Leben Sie nach der Devise – tue das niemandem an, was du selber nicht haben möchtest – dann klappt es auch mit den Kunden!

## TIPP: Persönliches Verhalten der Monteure – 3 Faktoren und Sie haben es im Griff:

### TIPP 1 Motivation

Motivation muss von innen kommen! Jede Motivation, die durch Druck erzeugt wird (Motto: „Wenn das nicht besser wird, dann trennen wir uns“) ist keine Motivation. Auch Geld ist nur bedingt ein Motivationsfaktor und funktioniert nur, wenn finanzielle Anreize auf Dauer eine Perspektive darstellen, die der Mitarbeiter auch als solche versteht. Einer der wichtigsten Faktoren für Monteure ist mitunter die Selbstbestätigung und Selbstverwirklichung. Packen Sie jeden Monteur beim eigenen Stolz, geben Sie ihm laufend seine Erfolgsergebnisse. Wenn Sie sich das

permanente Feedback Ihrer Kunden holen und an Ihre Monteure nicht nur weitergeben, sondern damit einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess ins Leben rufen, werden Ihre Monteure zu „Selbstläufern“.

### TIPP 2 Leistung prämiieren

Führen Sie ein leistungsbezogenes Prämiensystem ein, das sich vorwiegend an der Kundenbegeisterung orientiert. Die ständige und kontinuierliche Messung dieses Faktors ist hierfür Voraussetzung, um die Werte für ein Prämiensystem zu liefern.

### TIPP 3 Verhaltenstraining

Ihr Wissensstand im Bereich Verkauf, Kundenorientierung und Marketing ist oft weitaus höher als der Ihrer Monteure. Technische Ausbildung für Monteure ist ein Muss. Verhaltenstraining und erlernter Kundenumgang für Monteure ist in der Zukunft mindestens genauso unerlässlich. Wenn Sie Ihren Monteuren die Möglichkeit geben, sich zu entwickeln, werden Sie Ihrem Unternehmen eine bisher (vielleicht) verschlossene Tür zu neuer Kundenorientierung öffnen.

Für erfolgsorientierte Handwerker ist die öffentliche Kundenmeinung, also der Grad der Kundenzufriedenheit, der Schlüssel für langfristige Erfolge. Dagegen wird ein unzufriedener Kunde – dies belegen Untersuchungen – sein Missgeschick zwölf weiteren Personen mitteilen. Es ist kaum anzunehmen, dass sich diese „Vorgewarnten“ im Bedarfsfall freiwillig dem gleichen Stress, sprich dem gleichen Unternehmen, aussetzen werden. Umgekehrt wird die Mund-zu-Mund-Propaganda bei begeisterten Kunden dafür sorgen, dass der jeweilige Handwerker und das Unternehmen auch für andere Kunden interessant wird.

## FAZIT:

Marketing funktioniert nicht nur von außen. Marketing funktioniert nur, wenn es gelebt wird. Deshalb ist die absolute Einbindung Ihrer Mitarbeiter ein klares Muss! Sorgen Sie für eine aktive interne Kommunikation. Informieren und diskutieren Sie mit Ihren Mitarbeitern alle Maßnahmen und Ideen, alle Produkte und Werbestrategien permanent und in regelmäßigen Abständen. Wenn Sie es schaffen, in Ihren Mitarbeitern ein Feuer zu entfachen, werden diese auch von selbst verstehen, warum sie Holz sammeln müssen.

Anzeige





## Hausanschluss Schacht DN 600

■ Leicht und extrem belastbar

Eine besonders wirtschaftliche, stabile und verlegefreundliche Variante ist der BERDING BETON Hausanschluss-Schacht Optimal® HOME DN 600. Der platzsparende Hausanschluss-Schacht der neuen Generation ermöglicht u.a. einen Einbau in Bereichen enger Wohnhausbebauungen.

[www.berdingbeton.de](http://www.berdingbeton.de)