

# Herzlich willkommen!

**Kundenservice gewusst wie:**

**Aktive Dienstleistung vor Ort  
bindet langfristig Kunden!**



Iris Wegemann

# Grundlegender Service-Gedanke

## Service ist ...

... etwas,  
was den Kunden überrascht  
und einen positiven Mehrwert für ihn schafft.

Dabei ist Service nur beim ersten Mal neu.  
Danach:



## Erwartung!

# Jeder Mitarbeiter ist beteiligt

Verantwortlich für einen guten Service ist jeder einzelne Mitarbeiter.

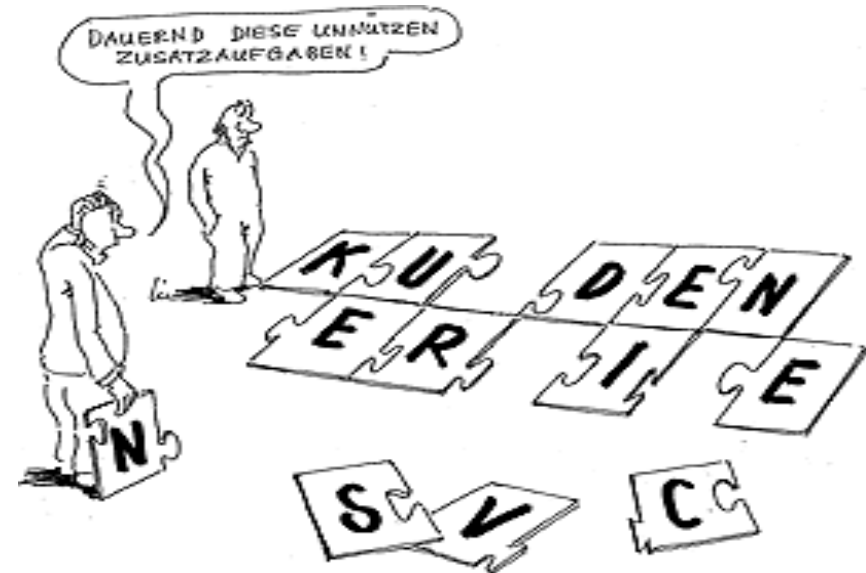
Im Mittelpunkt einer Philosophie für Serviceorientierung stehen die Anforderungen der externen und internen Kunden (die Abteilungen des eigenen Unternehmens).

**Interne und externe Kunden stehen immer im Mittelpunkt!**

# Service: Druck für die Mitarbeiter!

- Hohe Erwartungen der Kunden
- Kunden sind Kurzzeitexperte
- Offene Meinungsverbreitung jederzeit möglich
- Steigende technologischen Anforderungen
- Steigende kommunikative Anforderungen
- Systemischer Blickwinkel ist gefragt

**Heute mehr denn je  
kaufen Menschen von Menschen!**



# Tipps für aktiven Service

## Überprüfen Sie vor dem Kontakt Ihre Vorbereitung und Einstellung...

- Positive Gedanken und entspannte Grundhaltung?
- Ausreichend Zeit?
- Stift und Zettel (trotz PC bzw. Auftragsunterlagen) vorhanden?
- Ansprechende Kleidung, gepflegtes Äußeres?
- Namensschild?
- Kundenname bekannt?
- Pünktlich?

## Es gibt ein Telefon!

- **Meldung: Firmenname reicht.**
- **Service: Den Kunden mit Namen ansprechen.**
- **Service: Langsam und verständlich sprechen.**
- **Service: Verspätungen rechtzeitig mitteilen.**

Und:

Passt das Outfit?

Sind alle Unterlagen da?

Ist das Werkzeug ok?

Sind Reinigungsmittel vorhanden?



# Ihr Leitfaden

- Überlegen Sie vorher genau, was Sie mit Ihrem Gesprächspartner besprechen/ bearbeiten möchten:
  - Was genau ist im Vorfeld zu klären, zu besprechen?
- Vermeiden Sie Floskeln und langweilige Standards
- Wie genau möchten Sie beginnen?
- Was genau ist Ihr Ziel?
- Welche guten Fragen könnten Sie stellen?
- Welche Anmerkungen könnten vom Gesprächspartner kommen?
- Wie würden Sie auf diese Anmerkungen antworten?

# Eintritt beim Kunden: Erst Organisation. Dann Handlung!

- Sich mit Vor- und Zunamen vorstellen.
- Den Kunden mit Namen ansprechen.
- Blickkontakt halten dabei.
- Grund des Besuchs nennen.
- Ortsbegehung – Klären der Vorgehensweise.
- Kinder, Tiere im Haus?
- Ungefähren Zeitrahmen festlegen.
- Ungefähre Vorgehensweise erläutern.
- Wo kann der Kunden Unterstützung geben?
- Welche Fragen hat er?



# Tipps für aktiven Service

- Kommen Sie zügig auf den Punkt
- Vermeiden Sie reißerische Schlagworte
- Seien Sie auf Einwände vorbereitet
- Lernen Sie aus Ihren Fehlern durch Analyse Ihres Tuns
- Verlieren Sie nicht die Geduld, bleiben Sie nachhaltig freundlich

# Sprechen Sie niemals zu schnell

- Besonders zu Beginn langsam und deutlich sprechen, (als müsste das Gegenüber mitschreiben)
- Besonders bei unterschiedlichen Muttersprachen bzw. älteren Kunden auf langsameres Sprechen auch während des Telefonats achten

# Wirklich sprachlich kompetent?

## So nicht:

- Das kann ich nicht.
- Das weiß ich nicht.
- Dafür bin ich nicht zuständig.
- Das hat mir keiner gesagt.
- Das machen dann die Kollegen später.
- Das geht nicht.
- Da haben Sie mich falsch verstanden.
- Da muss ich erst fragen.
- Der ist leider nicht da.
- Kein Problem.
- Lassen Sie mich ausreden.

# Gute Textbausteine:

- Gut, dass Sie fragen, Frau Müller.
- Gut, dass Sie das entdeckt haben, Herr Müller.
- Das ist ein wichtige Thema!
- Da haben Sie völlig recht, nochmal nachzuhaken.
- Stimmt, das ist auf den ersten Blick verwirrend.
- Richtig, die Funktionen muss man lernen.
- Gut, dass Sie es ansprechen, Herr Müller.
- Ich erkläre Ihnen kurz die nächsten Schritte.
- Das würde mich an Ihrer Stelle auch ärgern.
- Was schlagen Sie vor?
- Wie genau wollen wir jetzt vorgehen?
- Was ist Ihnen jetzt wichtig?

# Sie sind zu Gast!

- **Saubere Vorgehensweise** (Möglichst Dreck vermeiden)
- **Saubere Arbeit** (Entstandenen Dreck beseitigen)
- **Entsorgung** (Müll trennen und wieder mitnehmen)
- **Toilette** (Männer setzen sich)
- **Versorgung** (Lieber im Auto, draußen essen und rauchen)



# Verhaltens-Tipp 1

**Behandle jeden Kunden so,  
als wäre er der Bedeutendste von allen!**

Studien belegen, dass jeder Kunde, mit dem du zusammen arbeitest, seine Erfahrungen (egal ob gut oder schlecht) durchschnittlich an 7 andere Menschen weitergibt.

# Verhaltens-Tipp 2

**Stelle dir vor, deine Kundengespräche  
würden auf Video oder Tonband aufgezeichnet werden!**

Achte darauf, dass du dich gegenüber deinen Kunden jederzeit von deiner „Schokoladenseite“ präsentierst.

# Verhaltens-Tipp 3

**Sei jemand, an den man sich gerne erinnert!**

Denke an die beste Behandlung, die du selbst jemals als Kunde erhalten hast und bemühe dich, dass du diese Erinnerung für jemand anderes wirst.



# Verhaltens-Tipp 4

## **Bleib immer am Ball!**

Die Menschen ändern sich und somit auch ihre Bedürfnisse:

Was sich Kunden vor 5 Jahren als Service vorgestellt haben, ist heute nicht mehr dasselbe. Halt dich immer auf dem Laufenden, was aktuell dem Kunden geboten wird.

# Verhaltens-Tipp 5

## Lerne von der Konkurrenz!

Besuche oder kaufe sogar in Geschäften, welche deinem ähnlich sind.  
Mach Dich schlau in ihrem Kundenservice: Lerne sowohl von den guten, als auch von den schlechten Dingen, die dir dabei geboten werden.

# Verhaltens-Tipp 6

## Baue Vertrauen auf!

Wie in jeder Beziehung ist Vertrauen zwischen dir und deinen Kunden eines der wichtigsten Dinge überhaupt.

Versprich deinen Kunden nur das, was du auch wirklich halten kannst.

# Verhaltens-Tipp 7

**Wenn es möglich ist, begleite deine Kunden zur Tür, zum Aufzug oder zu ihrem Auto, verabschiede dich mit Handschlag und Blickkontakt!**

Interesse am Kunden ist ein Zeichen von Service und Integrität.

Du zeigst dem Kunden, dass du auch nach Abwicklung des Geschäfts zu deinem Produkt oder deiner Leistung stehst.

# Verhaltens-Tipp 8

**Berühre” die Seele des Kunden!**

Sag ein besonderes Wort oder einen emotionalen Satz, um der Person das Gefühl zu geben, etwas Besonderes zu sein. Meines es wirklich ernst!

# Verhaltens-Tipp 9

**Zeige ehrliches Interesse und stelle Fragen!**

Stelle Fragen und konzentriere dich auf den Kunden: seine Familie, seine Interessen und Hobbys. Je mehr Informationen du bekommst, desto besser kannst du auf die Bedürfnisse des Kunden eingehen.

# Verhaltens-Tipp 10

**Führe Aufzeichnungen und sei stolz auf dich!**

Notiere dir deine Erfahrungen und Erkenntnisse, die du daraus gewonnen hast. Schreibe die Komplimente und positiven Feedbacks auf, die du von Kunden bekommen hast.

# Tipps für aktiven Service

**Nehmen Sie Kritik als etwas Positives - so ändern Sie Ihre Haltung dazu:**

- „Danke“ zu Beginn, statt einer sofortigen Entschuldigung
- Kritik ist die Grundlage zur Verbesserung von Abläufen
- Kritik ist Interesse an Ihrem Unternehmen
- Kritik ist Offenheit und als Wertschätzung zu sehen

*Achtung – reduzieren:*

- *Es tut mir leid...*
- *Das kann gar nicht sein ...*
- *Entschuldigen Sie bitte....*
- *Leider...*
- *Ich konnte nicht... / Ich bin nicht.../ Ich habe nicht... / Das geht nicht...*



## Bei Problemen:

- („Störungen haben Vorrang“)
- Aufhören mit den bisherigen Tätigkeiten
- Blickkontakt herstellen
- Achtung: Der Kunde hat einen Namen
- Positive Quittungen ausstellen
- Offene Fragen stellen
- Zuerst Organisation: Was wird jetzt getan
- Dann konkrete Handlungen
- Fotos: Dem Kunden zeigen
- Den Kunden als Mitexperten sehen:
- Gemeinsam prüfen, ob alles bedacht ist
- Konkrete und messbare Aussagen
- Schriftliche Belege



# Kratzer...

Besonders bei Kratzern in empfindlichen Oberflächen stehen verschiedene Lösungswege zur Verfügung. Nur die Übung ermöglicht souveränen Umgang mit den unterschiedlichen Materialien.



# Dübel auf Zug

## Setzen

Zapfen nach oben + unter  
'Fischer' seitwärts zu  
Lesen



# Mülleimer



Löst sich in  
Teile  
auf...

Dübel  
abschneide



... und härt nicht

8 x 50 Dübel Länge

+ 2 mm Winkel bzw.  
Montageschiene

+ 6 mm Durchmesser  
Schraube

---

$$58 = 60 \text{er Schraube}$$

### Formel für die Schraubenlänge

mit 6mm vorbohren  
mit 10mm vorbohren

Hohlraumdübel setzen  
+ mit Zange spreizen



40  
kg  
Trag-  
kraft

Kreuzschraubendreher von Hand  
bis sich die Platte anzieht  
dann noch 1,5 Umdrehungen

## Dübel...

Wichtig:

Die Formel zur Berechnung der richtigen und nachhaltig sicheren Dübel- und Schraubenauswahl.

# Dübel...

von hinten zeigt sich,  
ob er richtig gesetzt  
wurde und hält, was  
er verspricht!



**FALSCH**

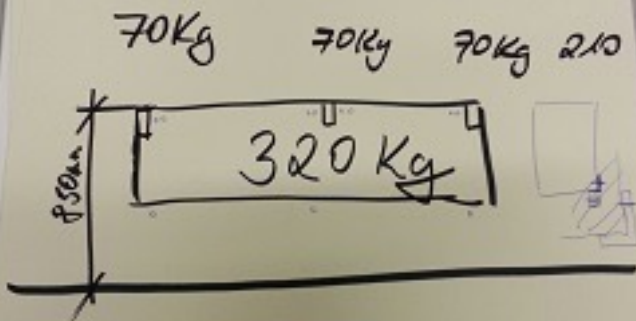
**RICHTIG**



Bis 85 cm Hängehöhe:  
(Risiko der Fälschung)  
↳ gesetzliche Auflage  
"Abfangen von 320 kg"

blee: über 90 cm Höhe montieren  
oder  
Rigips - Winkelleiste } zum Druck-  
Dachlatte } lastabfangen

Alle Beschläge, die in  
Deutschland eingesetzt  
werden, halten 70 kg.



# Aufhängungen

...

Neue Möbel bringen neue  
Vorgehensweisen und  
Wissensbereiche mit sich.

Korrektes Wissen sichert den  
Monteur langfristig ab!

Deckenmontage

nur mit

Metalldübeln

(außer Hilti rot Monsterdübel)

Plastik  
Schmilzt!

Plastik-  
dübel haben  
nur Wand-  
zulassung

Riss an der Leimfuge  
= Herstellerproblem

Riss neben der Leimfuge  
= Trockenriss = Pflegefehler  
(Kd muss 2x jähr. ölen, pflegen)

Bohren Sandstein:

Bohrloch säubern, da  
<sup>ausstauben</sup>  
Runde Kügelchen keinen  
Halt ermöglichen

Porofon: Loch klopfen  
mit Schraubendreher,  
um zu verdichten und  
Halt zu haben

## Neue Materialien

...

Von einem erfolgreichen und lösungs-orientierten Monteur wird ein hohes handwerkliches Wissen auf dem immer aktuellsten Stand erwartet!

# Wenn die Arbeit getan ist...

## Gutes getan haben und darüber reden.

- Was ist getan worden – in kurzen Worten
- Wie ist es getan worden – in verständlichen Worten
- Dem Kunden die Arbeiten präsentieren
- Den Kunden die Funktionen selbst testen lassen
- Ihm alle Unterlagen achtsam übergeben
- Was ist noch zu beachten
- Was ist noch offen
- Welche Fragen hat der Kunde noch
- Wie zufrieden ist er mit der Arbeit
- Dann: Unterschriften und €

# Wie mit offenen Rechnungen umgehen?

Bereits ab Beginn der Lieferung bzw. der Montage gezielt Fragen an den Kunden richten:

- „Wie möchten Sie nachher zahlen, Frau Müller? Dann bereite ich die entsprechenden Unterlagen schon vor.“
- „Es steht ja noch eine Summe von 8.500 Euro aus, Herr Müller. Wie möchten Sie denn nachher zahlen?“

**Der Kunde behält Geld ein** = gestundete Sicherheitsleistung  
(firmenspezifisch Richtlinien und Vorgehensweisen festlegen)

**Der Mitarbeiter gewährt Nachlass** = Preisreduktion  
(firmenspezifisch Richtlinien und Spielraum der MA festlegen)



# Tipps rund ums Geld

- Geld und alle Diskussionen zu diesem Thema brauchen den **vollen Blickkontakt** zum Kunden
- **Keine Nebentätigkeit**, kein Nuscheln, kein Stammeln während dieser Themen
- Alle vorbereiteten **Unterlagen** dem Kunden **lesbar zeigen** und in Ruhe erläutern

# Optimaler Service ist einfach:



1. Schau die Menschen beim Sprechen an!
2. Unterbrich Deine Tätigkeiten beim Gespräch!
3. Erst denken, dann handeln!
4. Sei jedem gegenüber respektvoll!
5. Sei jeder Arbeit gegenüber respektvoll!
6. Sprich nicht über andere, sondern mit ihnen!
7. Sorge für Deine positive Einstellung!
8. Übernehme Verantwortung: Steh zu Entscheidungen!
9. Beginne keine Sätze mit „Ja, aber...“
10. Werde selbst aktiv, warte nicht erst auf Druck!



(Gute Textbausteine zum Abschluss von Kundensituationen)

- Für Ihr Vertrauen!
- Für Ihre Zeit!
- Für Ihre Offenheit!
- Für Ihre Geduld!
- Für Ihr Engagement!
- Für Ihre Unterstützung!
- Für Ihren Einkauf bei uns!
- Für Ihr Vertrauen!