

Vorwort

„Der Kunde zahlt den Lohn aller Mitarbeiter. Nur wenn der Kunde wiederkommt, ist die Zukunft des Unternehmens und der Arbeitsplätze gesichert.“ Dies steht auf einem Plakat, das in den Geschäftsräumen eines Handwerksbetriebes aushängt.

In der im Folgenden abgedruckten E-Mail vom Mai 2014 macht ein Kunde seiner Unzufriedenheit über die erbrachte Arbeit eines Handwerksbetriebes Luft. Dieser Kunde wird das nächste Mal wohl kaum wieder denselben Handwerksbetrieb beauftragen.

E-Mail Nr. 1

Von:

Gesendet:

Betreff: Reklamation

Hallo Herr G.,

eine kurze Rückmeldung zum Arbeitseinsatz Ihrer Mitarbeiter an unserem Rollo.

Zunächst: Der ältere Mitarbeiter ist von seinem Verhalten her eine einzige Katastrophe. Nicht nur, dass er sich trotz zigfacher Wiederholung unsere Namen nicht merken kann und uns stets mit einem von ihm erfundenen Doppelnamen anspricht. Er hat in Anwesenheit unserer Putzfrau – glücklicherweise nicht unserer Tochter – mit einer ganzen Palette Fäkalausdrücken herumgebrüllt und durch seine Lautstärke auch gleich die Nachbarschaft unterhalten. Was allerdings ebenso schlimm ist: Er schreit Ihren jungen Mitarbeiter in einer Weise an, dass man sich wundern muss, dass dieser nicht einfach einmal ausholt und ihm eine Ohrfeige verpasst. Fünf Stunden ging das so.

In der Zwischenzeit hat er es gerade vor Feierabend noch geschafft, die von Ihnen montierte Rolloverkleidung abzunehmen. Rücksicht auf Klavier, Sofa, Lampen, Holzfußboden wurde nicht genommen – glücklicherweise hatten wir alles großzügig abgedeckt.

Eine Attacke des älteren Herrn mit seiner Leiter auf eine hochwertige Deckenlampe kommentierte er gegenüber meiner Frau so: „Ich wollte nur mal sehen, wie Sie reagieren.“ Unerträglich dieser Mensch.

Der Einbau eines neuen Rollomotors zog sich über Stunden hin. Die Bedienungseinheit mit Zeitschaltuhr ist dabei abhanden gekommen. Jetzt gibt es nur noch einen Schalter, um den Rollo herauf und herunter zu lassen. Problematischer ist, was im Umfeld des Rollokastens angerichtet wurde, ziemlich kaputt das Ganze. Der einzige Kommentar Ihres Mitarbeiters dazu: „Besorgen Sie sich mal einen Handwerker, der Ihnen eine neue Abdeckplatte macht.“

Lieber Herr G., bei aller Wertschätzung: Das sollten Sie sich persönlich ansehen. So kann das jedenfalls nicht bleiben. Das gilt meiner Meinung nach für die Anfälligkeit der Motoren ebenso wie für den reparaturbedingten Zustand an verschiedenen Rollokästen.

Darüber hinaus stehen ja noch einige Arbeiten aus: Der Auftrag auf der Grundlage Ihres Angebotes, das ich abgezeichnet habe, der defekte Rollomotor im Badezimmer, eine Stromverteilung draußen.

Ich bin erst am Freitag wieder im Lande. Wir sollten uns dann miteinander in Verbindung setzen.

Beste Grüße

Karl H.

Nach so einer E-Mail drängen sich einige Fragen auf:

- Macht es dem Vorgesetzten, der dieses Schreiben erhält, Freude, den in der E-Mail erwähnten Mitarbeiter um ein Gespräch zu bitten?
- Wie fühlt sich der Mitarbeiter, wenn er diese E-Mail liest?
- Oder ist der Kunde zu kritisch – denn dort, wo gehobelt wird, fallen bekannterweise Späne?
- Was sollen Vorgesetzte und Mitarbeiter auf diese E-Mail antworten?
- Was sind die Ursachen, die zu einer solchen Beschwerde eines Kunden führen?
- Was muss getan werden, um eine solche E-Mail und den damit verbundenen Ärger für alle Beteiligten zu verhindern?

Das nachfolgende Beispiel zeigt, wie im Gegensatz dazu die E-Mail eines zufriedenen Kunden an den von ihm beauftragten Handwerksbetrieb aussehen kann.

E-Mail Nr. 2

Von:

Gesendet:

Betreff: Ihre Mitarbeiter

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie waren mit zwei Ihrer Mitarbeiter bei uns in der Ahornstraße 5 tätig und haben die neue Türsprechanlage und zwei Lampen in unserem Hauseingang installiert.

Heutzutage meckern ja viele Leute, aber ich möchte Ihrer Firma mal ein Kompliment machen. Die beiden Mitarbeiter haben ihre Arbeit ordentlich erledigt, meiner Frau hat besonders gefallen, dass die beiden auch einen Staubsauger dabei hatten und nach der Arbeit auch noch saubergemacht haben.

Alles, was eingebaut wurde, funktioniert bestens. Richten Sie bitte den beiden Mitarbeitern aus, dass wir sehr zufrieden sind. Ihre Firma werde ich weiterempfehlen, und die beiden Mitarbeiter können Sie mir gerne wieder vorbeisenden.

Ich bedanke mich und wünsche Ihnen alles Gute.

Mit bestem Gruß

Toni D.

Im vorliegenden Buch wird aufgezeigt, wie Unternehmen Kunden zufriedenstellen und auf diese Weise E-Mails wie im 1. Beispiel verhindert werden können, was gleichzeitig zu mehr Spaß und Motivation der Mitarbeiter bei der Arbeit führen soll. Zunächst werden die Begriffe „Service“, „Kundendienst“ und „Dienstleistung“ erklärt. Zudem wird darauf eingegangen, was Kunden von Handwerkern im Zusammenhang mit Service erwarten und wie Service gleichermaßen rentabel und kundenorientiert sein kann.

Dieses Buch richtet sich an alle Mitarbeiter, Vorgesetzte und Inhaber von Elektrohandwerksunternehmen (mit Service für weiße und braune Ware), die mehr Erfolg bei ihrer Arbeit, aber auch mehr Spaß daran haben möchten.

Dank geht an mein Team, das mich bei der Erstellung dieses Buches tatkräftig mit Ideen unterstützt hat, dabei sind *Christian Bredl*, *Sabine Bernstein* und *Gerald Vornehm* hervorzuheben. *Sarah Neumann*, meiner Lektorin, gebührt Dank und Respekt für die fachkundige, geduldige und stets freundliche Zusammenarbeit.

Danke an alle Betriebe, die Beispiele aus ihrer Praxis im Elektrohandwerk zur Verfügung gestellt haben. Besonderer Dank gilt *Andreas Dörflinger* aus Liederbach, der uns gestattet hat, aus seinem Organisations-Formularordner Beispiele zu veröffentlichen. In diesem Formularordner findet sich eine Vielzahl an Dokumenten, Formularen und Checklisten, mit denen die Organisation und die Qualität der Arbeit spürbar verbessert, Abläufe vereinfacht und Fehler reduziert werden können.

Wenn Sie sich für den genannten Formularordner interessieren, finden Sie unter diesem Link weitere Informationen:

www.bbos.de/bestellen_elektro.html

Möchten Sie Näheres zu den im Buch beispielhaft vorgestellten Auszügen aus den Anzeigen, der Werbung und den Internetseiten von Elektrohandwerkern erfahren, finden Sie an einigen Stellen neben dem Link zu den entsprechenden Websites auch einen QR-Code. Durch das Einscannen des Codes mit dem Smartphone gelangen Sie bequem direkt zu den gewünschten Informationen, ohne den gesamten Link eintippen zu müssen.

In diesem Buch wird außerdem gezeigt, wie Sie selbst QR-Codes im Service einsetzen können.



Durch das Einscannen dieses QR-Codes gelangen Sie zur Homepage der Unternehmensberatung Heckner (www.heckner.com).

Ulrich C. Heckner