

## Stichwortverzeichnis

- 1%- und 0,03%-  
Regelung 48  
10-EUR-Gutschein 147
- A**  
Absicherung gegen  
Reparaturkosten 129  
Aktion der Woche 104  
allgemeine Verwaltungskosten 27  
Analyse der Service-  
Abteilung 35  
Analyse der Wirtschaftlichkeit 18  
Anfahrtsbeschreibung 88  
Anfahrtszeit  
des Mitarbeiters 136  
Angebotsphase 53  
angemessene Leistungsverrechnung 136  
Anrufbeantworter 84  
Apps zur Dokumentation  
der Arbeit 61  
Arbeitsanweisung Firmenfahrzeug 92  
Arbeitsoberfläche  
der App 63  
Arbeitsplatz sauber  
verlassen 67  
Arbeitsvorbereitung 54,  
100  
Argumente für Zusatzverkäufe 104  
Aufteilung der Prämie 43  
Auftrag erteilt 67  
Auftrag vorbereiten 104  
Auftragsnummer 54
- B**  
Bauschutt 67  
Bedienungsanleitungen  
67  
Befragung der Kunden  
113
- Befragung  
der Mitarbeiter 76, 78  
Begrüßung 55, 101  
Bereitschaftsdienst 34  
Beschwerden von Kunden  
109  
besonders aufnahmefähig  
für Werbung 143  
Besprechungsraum 95  
Bestandteile eines  
Arbeitsberichtes 61  
Bestellkosten 38  
Betriebsklima 21, 24  
BGV A3-Prüfung 123  
Bilder 88  
Bindung des Kunden 126  
Blickkontakt 55  
Brainstorming 121, 122  
Büroservice 98  
Busch-Jaeger-  
Betriebsvergleich 27
- C**  
Checkliste Auftragsvorbereitung 57, 58  
Checkliste erster Eindruck  
beim Kunden 60  
Checkliste nach Abschluss  
des Auftrags 68, 70  
Checkliste Service 71
- D**  
Das Firmenauto  
als Werbeträger 91  
Deckungsbeitrag  
pro Arbeitstag 44  
Deckungsbeitrag  
pro Stunde 44  
Dehn & Söhne 130  
Dienstleistung 11  
Disposition von Kundendienst-Einsätzen 94  
Dokumentation  
der Arbeit 67
- Dokumentation der  
erbrachten Leistungen  
59  
Dokumentation  
des Messwertes 138  
Dumm gelaufen 112
- E**  
E-CHECK 106, 123  
E-CHECK bei Produktionsbetrieben 108  
E-CHECK gilt als  
Nachweis 109  
EFG 93  
Einheitliche Firmenkleidung 96, 97  
Einrichtung des Werkstattfahrzeuges 95  
Elektro Tippmann 146  
Elektro Wieser 114  
Elektrobau Coburg 86  
Elektrotechnik Frank  
Günther GmbH 94  
Empfehlungen aus dem  
privaten Bekanntenkreis 81  
Entscheider in der Familie  
71  
EP:Röhl, Zorneding 90  
EP:Marzini 145  
EP:Pahl, Herzberg 141  
EP:Schrezenmeier 125  
Erfassung der Reklamation 110  
Erscheinungsbild des  
Firmenautos 93  
erster Eindruck 100  
erster Kontakt 55  
erster Kontakt am Telefon  
98  
Erwartungen der Kunden  
79  
Ergebnisrechnung 27  
exzellente Dienstleister  
122

- exzellente Dienstleistungen 16  
 exzellente Serviceleistung 115
- F**
- Fa. Ott aus Usingen 133  
 Fa. Schrenzenmeier 124  
 Fahrzeit des Technikers 45  
 Fehler 17  
 Fehlerquote 18  
 Feuerwehrauto 93  
 Firmenauto 47  
 Firmenauto – Werbeträger 153  
 Firmenauto privat 47  
 Fragen im Vorfeld 53  
 Freude an der Arbeit 19  
 Funktion getestet 67
- G**
- Garagentersteuerung 105  
 Gewinnerhöhung 46  
 Gewinnzone 47  
 Gliederung des Umsatzes 37  
 Google 360° 90  
 Google Places 90  
 Google+ 85  
 GPS-System im Firmenauto 94  
 Grafiken 88  
 gute Vorbereitung 55  
 guter Ruf 83  
 gutes Betriebsklima 19  
 Gutscheine 146
- H**
- Handwerkerkooperation 133, 134  
 Hinweiskarte auf Reparaturarbeiten 146, 147  
 hohe Kundenbindung 134  
 Hyperlinks 88
- I**
- Image des Unternehmens 83
- Impressum 89  
 Internet 85  
 Internetauftritt planen 87
- K**
- Kaffeemaschinenmacher 125  
 Kalkulation für Ersatzteile 38  
 Kalkulationsfaktoren 38  
 Kalkulationshilfe 40  
 KFE 40  
 Kfz-Kosten 45  
 Kfz-Kostenpauschale 136  
 klare Unternehmensstruktur 24  
 Kleinanzeigen 144  
 Kleinmaterial 45  
 Kontaktdaten 106  
 Körperpflege 101  
 Kosten einer Arbeitsstunde 26  
 Kosten pro Kilometer 47  
 kostendeckender Stundensatz 32, 33  
 Kostenstellenrechnung 36  
 Kostenstruktur im Elektrohandwerk 30  
 Kostenvoranschlag 126  
 Kunden-Empfehlungskarte 145, 146  
 Kunden-Zufriedenheits-Anruf 113  
 Kundenanschriften zur Auftragsvorbereitung 56  
 Kundenbedürfnisse 17  
 Kundenbefragung 75, 117, 118  
 Kundenbefragung mithilfe QR-Codes 117  
 Kundenbindung 126, 129, 135  
 Kundendienst 11  
 Kundenfragebogen 114  
 Kundenmeinung 115  
 Kundenreklamation 111  
 Kundenzufriedenheit 17, 113
- L**
- Leistungslohn 42  
 Leistungsprämie für Servicemitarbeiter 43  
 Leistungsziele 29  
 Lob 119  
 Lohnkosten 27, 28  
 Lösung der Reklamation 113
- M**
- Mahnschreiben 74  
 Mahnwesen 72  
 Marketingpool der ArGe Medien 109  
 Materialanteil 29  
 Materialbestellung beim Kunden 67  
 Materialkalkulation 38  
 Mathias Marzini 127  
 Mehrgewinne 46  
 MeinMacher.de 124, 126  
 Menükarte 149  
 Messgerätepauschale 45, 136  
 Messwert dokumentiert 123  
 Monitoring von PV-Anlagen 130  
 Motivation bei der Arbeit 21  
 Motivationsfaktoren 21, 22
- N**
- Nachbetreuung des Kunden 75  
 Namensschild 101  
 Neukaufbonus 128  
 Newsletter 75  
 Notdienst-Einsatz 48  
 Null-Umsatz-Anruf 75  
 Nutzung des Firmenfahrzeugs 48
- O**
- Organigramm 26

- P**  
 persönliches  
   Erscheinungsbild 55  
 positive Bewertungen 85  
 Postkarte zur Kundenbefragung 116  
 Prämienlohnsysteme 42  
 Preis-/Leistungsverhältnis 76  
 Produktivlöhne 30  
 Profit-Center 20  
 Prozessablauf eines Kundendienstauftrags 51  
 Prozessablauf eines Projektes 52  
 Prozessablauf im Service 49  
 Prozessablauf Reklamationen 111  
 Pünktlichkeit/Terminreue 82
- Q**  
 QR-Code auf dem Firmenfahrzeug 155  
 Qualitätsziele der Serviceleistungen 118
- R**  
 Rauchmelderpflicht 130  
 Reaktionszeit 99  
 Rechnung als Marketinginstrument 148  
 Rechnungsendbetrag 136  
 Rechnungsstellung 72  
 Reklamation 17, 109  
 Reklamation Chefsache 110  
 Reparaturkosten von der Steuer absetzen 148  
 Rücklaufquote 115, 117  
 Rüstzeit 136
- S**  
 schlanke Verwaltung 139  
 schnelle Reaktionszeit 54  
 schriftliche Befragung der Kunden 114
- Schuh-Überzieher 59, 101  
 Schulungskonzept 126  
 Schwachstellen im Haus 67  
 Service 11  
 Service-Abteilung 28  
 Service-Ideen 17, 121  
 Service-Kompetenz 83  
 Service-Konzepte 122  
 Service-Norm  
   DIN SPEC 77224 16  
 Servicequalität 18, 50  
 Service-Stundensätze 33  
 Servicerechnung 136  
 Serviceziele 17  
 Sicherheitsmängel 105  
 Sicherheitsprüfung 106  
 sicherheitsrelevant 40  
 Sicherung der Arbeitsplätze 40  
 Signale fehlender Wertschätzung 109  
 Soll-Umsätze 29  
 Sortimo 95  
 soziale Netzwerke 85  
 Spielregeln im Kunden-umgang 72  
 Spielregeln zum Umgang mit dem Firmenfahrzeug 91  
 Stammkunden werben neue Kunden 146  
 Staubsauger 67, 101  
 Stellenbeschreibung 24, 25  
 Suchmaschine 90
- T**  
 Termine nicht eingehalten 82  
 Terminreue 99  
 Terminverzögerung 55  
 Thomas Dinkel 86  
 Türsprechanlagen 105
- U**  
 Übergabe an den Kunden 67
- Überreichung des Leporellos 143  
 Überspannungsschutz 131  
 Umrüstung auf LED 135  
 Umsatzgliederung 35
- V**  
 Vangerow-Konzept 124  
 VDE-Prüfung 136  
 VDE/BGV A3-Prüfung 45  
 Verkaufen vor Ort 123  
 Verrechnungspreise 33  
 Verschlagwortung 89  
 vertrauensbildende Maßnahmen 104  
 Verwaltungslöhne 30  
 Verwaltungslohnkosten 31  
 Verwaltungspersonalkosten 27  
 Videos 88  
 Visitenkarte 106
- W**  
 Wareneinkaufskonten 37  
 Was eine Arbeitsstunde kostet 27  
 Wegezeit 136  
 Wenn ein Kunde nicht bezahlt 75  
 Werbebeispiel zum Thema Sicherheit 144, 145, 152, 153  
 Werbefolder für Innungsbetriebe 107  
 Werbefolder für Rauchmelder 107  
 Werbematerial am Firmenauto 154  
 Werbeprospekt übergeben 71  
 Werbeversprechen 140  
 Werbevorlagen 140  
 Werbung für Sicherheit 133, 151  
 Werkzeugkoffer 59, 101  
 Wert eines Arbeitsplatzes 30  
 Wertgarantie 126

**Z**

zahlbar 139

Zahlungsfrist 139

Zahlungsnachweis 148

Zahlungsziel der Kunden

73

Zeiselmeier 93

Ziel-Rohhertrag 29

Ziel-Umsatz 29

Zoll geforderte Angaben

62

Zubehör-Kalkulation 38

Zugriffe auf die Website

89

Zusatzverkäufe 104

Zuverlässigkeit 82