

10 Tipps für ...

... Baustellenhelden in Privaträumen

➔ **ANWENDUNG** Kleine Details und große Gesten, die bei den Kunden punkten: Das hätte bestimmt jeder Betrieb gerne auf einen Blick parat. Deshalb geben wir Ihnen 10 Tipps mit an die Hand, die dabei helfen, Ihre Marketingstrategie schnell und effektiv zu optimieren.

Tipp 1:

Termine sind da, um gemacht und eingehalten zu werden.

Kündigen Sie den Beginn der Arbeiten an. Teilen Sie die genaue Uhrzeit mit maximal 30 Minuten Spielraum mehrere Tage vor Baustellenbeginn mit. Dann kann sich der Kunde darauf einstellen und wird nicht – womöglich noch im Schlafanzug – überraschend von der Malertruppe überrollt. Schon diese Planungssicherheit und Verlässlichkeit gibt Pluspunkte für Ihren Betrieb.

Tipp 2:

Saubere Arbeit beginnt mit einem sauberen ersten Auftritt.

Ihr Team fährt pünktlich vor. Das Baustellenfahrzeug wird korrekt geparkt, sodass niemand behindert wird – auch nicht die Nachbarn. Der Wagen ist gepflegt und hat erst kürzlich eine Waschanlage auch von innen gesehen. Das registriert der Bauherr beim Blick durchs Fenster mit Befriedigung, schon bevor es an seiner Tür klingelt. So einfach schaffen Sie einen Vertrauensvorschuss!

Tipp 3:

Der erste Kontakt muss überzeugen.

Dem Wagen entsteigen Maler, die ordentlich und sauber gekleidet sind, rasiert sind und eine getrimmte Frisur haben. Sie klingeln beim Kunden, er öffnet die Tür und ihr Team stellt sich auf der Schwelle mit Handschlag, einem »Guten Morgen!« und mit vollem Namen vor. Die Mitarbeiter setzen noch einen drauf, indem sie dem Kunden ihre personalisierte Visitenkarte überreichen. Der Kunde wird Augen machen – damit kann er die Mitarbeiter auch direkt und persönlich mit ihrem Namen ansprechen. So entstehen persönliche Beziehungsbrücken. Erst wenn der Kunde das Team hereinbittet, wird die Wohnung betreten. Höflich, respektvoll und freundlich: Das ist ein Auftakt nach Maß für eine von Sympathie getragene Zusammenarbeit.

Tipp 4:

Gründliche Absprachen signalisieren dem Bauherrn Wertschätzung.

Hinter der Türschwelle beginnt das Kundenterritorium. Wer gemocht werden will, muss genau diese Hoheit wertschätzen. Der Baustellen-Teamleiter spricht mit dem Kunden deshalb ab, wie der Arbeitslauf für den Tag geplant ist, wo Material gelagert werden darf, wann das Team Pause macht und wann das geplante Arbeitsende für den Tag sein wird. Der Bauherr weiß Bescheid, und statt dem Gefühl einer feindlichen Übernahme seiner vier Wände macht sich in ihm pures Wohlgefühl breit.

Tipp 5:

Einrichtungen des Kunden nutzt das Team nur mit Erlaubnis.

Als Maler in Privaträumen muss man irgendwo Wasser holen, sich die Hände waschen und zur Toilette gehen können. Ihr Team sollte dies bestenfalls noch vor Arbeitsbeginn beim Bauherrn ansprechen und sich den Ort zuweisen lassen. Auch das gehört zum territorialen Respekt. Die Erlaubnis für die Benutzung der sanitären Anlagen einzuholen wird immens gern gesehen.

Tipp 6:

Team-Fragen gehören gesammelt geklärt.

Ein gutes Team respektiert nicht nur die räumliche Hoheit des Kunden, sondern auch seine Zeithoheit. Dazu gehört, dass offene Fragen wo immer möglich vor Arbeitsbeginn und vor Arbeitsschluss mit ihm besprochen werden. Die übrige Zeit hat der Kunde »frei« und kann über den Tag verfügen. Nur bei dringenden Fragen kann noch mal gestört werden – indem man nochmals an der Haustür klingelt statt den Namen des Kunden durch die Räume zu rufen. Dieser einfache Kniff garantiert, dass der Bauherr eine entspannte Baustellenzeit genießen kann.

Tipp 9:

Wiedersehen macht Freude mit einem anständigen »Auf Wiedersehen«.

Am Ende des Arbeitstages verabschiedet sich das Team persönlich vom Kunden. Dabei sollte auch gleich mitgeteilt werden, wann das Maler-Team am nächsten Tag wieder auf der Baustelle eintreffen wird. Mit dieser eigentlich selbstverständlichen Benimmregel schafft man es heute immer noch, sich positiv von manch anderen Handwerkern abzuheben.

Tipp 7:

Wünsche und Fragen des Kunden werden zuvorkommend behandelt.

Während der Baustellenzeit kann der Kunde weiteren Beratungsbedarf entwickeln. Manchmal geht es um Details zu einem Produkt, manchmal um Zusatzbeauftragungen. Auch wenn der Vorarbeiter diese Kundenfragen nicht selbst beantworten kann, muss er sich kümmern. Eine klare Mitteilung, wann der Bauherr dazu vom Chef Bescheid bekommt, ist wichtig. So kommt ganz automatisch beim Kunden an: »Die nehmen mich ernst, die legen sich für mich ins Zeug, hier bin ich gut aufgehoben.«

Tipp 8:

Vor dem Feierabend ist Aufräumzeit.

Eine saubere Baustelle ist garantiert der Eindruck, der für lange Zeit angenehm beim Kunden haften bleibt. Vor jedem Arbeitsschluss ist Entmüllen, Kehren und Staubsaugen daher Pflicht. So kann sich die Arbeitsstätte – wenn auch nur für wenige Stunden – wieder in eine einigermaßen behagliche Wohnstätte wandeln. Ohne dass der Bauherr dies selbst bewerkstelligen muss.

Tipp 10:

Ein guter Abschluss zielt alles.

Alle Arbeiten sind beendet. Dann ist es Zeit für das Abnahme- und Einweisungsgespräch mit dem Bauherrn. Diese letzte Kommunikationseinheit gibt dem Team die Gelegenheit, auf schöne Besonderheiten hinzuweisen und Service zu demonstrieren. Der Kunde kann auf schöne Besonderheiten hinzuweisen und Service zu demonstrieren. Der Kunde kann auf schöne Besonderheiten hinzuweisen und Service zu demonstrieren. Gerade bei einem pingeligen Gegenüber führt der direkte Abschlussdialog zu deutlich weniger Unzufriedenheiten und Reklamationen. Das ist nicht hoch genug einzuschätzen. Denn Sie wissen ja – nur ein rundum glücklicher Kunde kommt wieder!

DAS WÜNSCHT IHR KUNDE!

Prima Klima in der Kundenbeziehung!

Wer sich als Malerbetrieb in bewohnten Räumen höflich, zuvorkommend und sauber zeigt und verhält, empfiehlt sich dringend für den nächsten Auftrag. Einfach deshalb,

- weil dies Kunden den sonst üblichen Handwerkerstress nimmt und sich stattdessen ein **gutes Gefühl** breitmacht,
- weil ein gutes Gefühl sehr gut erinnert wird und **beim nächsten Bedarf wieder präsent** ist,
- weil so ein positives **Malererlebnis** gerne **geteilt wird und zu Weiterempfehlungen** führt.



Matthias Eigel
Kaleidoskop
Marketing-Service

➔ **»Respekt, Respekt und nochmals Respekt. Das ist die Verhaltens-tugend, mit der man bei Bauherrn punktet – speziell bei Privatkunden im Innenbereich.«**