Gutes Benehmen – die Top 5 für Top-Azubis

► VERHALTEN BEIM KUNDEN »Knigge« ist ein Begriff, den viele Auszubildende nicht kennen. Macht nichts, solange sie die Grundregeln des Anstands und der Höflichkeit gegenüber Kunden und Kollegen leben. Die »glorreichen Fünf« in Sachen Benehmen für Ihre Azubis finden Sie hier – gern auch zum Weitergeben an die jungen Mitarbeiter!

er Azubi nuschelt vor sich hin, guckt weder Kollegen noch Kunden je offen an, schlurft durch die Gegend und lässt viele weitere Tugenden einer guten Kinderstube vermissen. Als Chef kann man daran verzweifeln - oder versuchen, pädagogisch einzuwirken. Angesichts des Fachkräftemangels ist dringend vom Verzweifeln abzuraten und der Nachschulung bezüglich gutem Benehmen zuzuraten. Doch wie schafft man es, dass aus einem im schlimmsten Fall verstockten Schluri ein Azubi wird, den man guten Gewissens zum Kunden schicken kann? Vier Dinge sind unabdingbar: Klare Ansagen, was erwartet wird. Gute Gründe für höfliches Verhalten, die sich der Azubi zueigen machen kann, weil er darin einen Nutzen für sich erkennt. Das gute Vorbild von Chef und Kollegen. Und ja: ein langer Atem. Denn mit einer einmaligen Anweisung allein wird es nicht getan sein. Das Vorbild und der lange Atem müssen immer vom Chef kommen. Was klare Ansagen und gute Gründe anbelangt – da hilft Ihnen unser Knigge für Azubis weiter. Die fünf Grundsätze sorgen für ein gutes Miteinander – im Betrieb unter Kollegen und mit den Kunden. Unser Tipp: Besprechen Sie die Benimmregeln mit Ihren Azubis und händigen Sie Ihnen eine gedruckte Auflistung dieser Regeln aus!

Hauptregel – Wer Respekt will, zeigt Respekt Für und mit Leuten zu arbeiten, die mir vertrauen, macht mehr Spaß. Leute, die mir vertrauen, geben mir interessantere Aufgaben. Vertrauen schafft Respekt. Für mich und

meine Arbeit.





Gutes Benehmen ist immer auch kundenorientiertes Verhalten. Wie Ihre Mitarbeiter hier einen Sprung nach vorn machen können, steht im Büchlein »Jeder bekommt die Kunden, die er verdient« von Andrea Eigel. Die 24 Seiten für 4,50 Euro(zzgl. Versand) passen in jede Westentasche und sind

eine erstklassige Erinnerungsstütze für Handwerker, die einfach besser sein wollen. Zu bestellen bei Kaleidoskop Marketing-Service, Fon o 71 42/77 05-0



Benimmregel 1 – Einwandfreie Ar-

beit Der Kunde erwartet perfekte Arbeit. Schließlich hat er Profis engagiert. Meine Kollegen verlassen sich auf mich. Schließlich kann ich was und will mich nicht auf ihrem Können ausruhen. Deshalb

- höre ich Anweisungen aufmerksam zu und frage sofort nach, wenn etwas unklar ist.
- arbeite ich konzentriert, sorgfältig und zügig.
- informiere ich meinen Vorgesetzten sofort, wenn es Probleme gibt.

Benimmregel 2 - Guter äußerer

Eindruck Vom Äußeren schließen meine Kollegen und Kunden auf meinen Charakter und mein Können. Hinterlasse ich einen guten Eindruck, begegnen mir Menschen freundlicher, offener und trauen mir mehr zu. Deshalb

- bin ich pünktlich. Falls ich mich je verspäte, sage ich Bescheid.
- trage ich saubere, gepflegte Kleidung.
- achte ich auf ordentliche Frisur und Rasur.
- betrete ich Kundenräume nur mit sauberen Schuhen bzw. Überschuhen.
- bin ich freundlich und trage ein nettes Lächeln im Gesicht.
- achte ich auf meine Körperhaltung und nehme die Hände aus den Hosentaschen.



Matthias Eigel, Kaleidoskop Marketing-Service GmbH

»Von einem in Respekt geschulten Azubi profitieren die Kunden, der Betrieb und der Azubi selbst. Zufriedene Azubis wiederum machen unschätzbare Mundpropaganda für Sie als Ausbildungsbetrieb – nicht ganz unwichtig beim heutigen Mangel an gutem Nachwuchs."

Benimmregel 3 - Freundlicher

Auftritt Menschen, denen ich freundlich und aufmerksam begegne, sind freundlich und aufmerksam zu mir. Deshalb

- begrüße ich Kollegen und Kunden und schaue sie dabei an.
- Falls ich die Hand gebe, achte ich auf einen festen Händedruck.
- stelle ich mich beim Kunden mit meinem Namen vor.
- informiere ich Kunden, wann ich von der Baustelle gehe und wann ich wieder komme
- bedanke ich mich beim Kunden für Aufmerksamkeiten wie z. B. Getränke.

Benimmregel 4 - Wertschätzung

Im Betrieb und beim Kunden habe ich es mit fremdem Eigentum zu tun. Es bedeutet seinen Besitzern viel. Ich werde geschätzt für die Wertschätzung, die ich diesem Eigentum entgegenbringe. Deshalb

gehe ich sorgfältig mit Werkzeugen und Fahrzeugen unseres Betriebs um.

- achte ich das Eigentum meiner Kollegen.
- bewege ich mich respektvoll beim Kunden.
- bin ich sorgfältig beim Abdecken von Arbeitsflächen und Laufwegen.
- lege ich Material und Werkzeug auf der Baustelle nur auf Abdeckungen.
- achte ich im Außenbereich darauf, dass keine Pflanzen oder Gartenelemente beschädigt werden.

Benimmregel 5 – Sauberkeit Profis arbeiten nicht nur einwandfrei, sie arbeiten auch sauber. Ich zeige, dass ich ein Vollprofi bin. Deshalb

- räume ich die Baustelle vor jedem Feierabend auf und hinterlasse sie besenrein.
- bringen wir eigene Reinigungsgeräte (Besen, Staubsauger) mit.
- achte ich darauf, dass wir immer mit sauberem Firmenfahrzeug beim Kunden vorfahren.
- hinterlasse ich alles, was ich beim Kunden benutzen darf (z. B. Toilette) supersauber. Genau wie im Betrieb! Matthias Eigel

DAS FREUT IHRE KUNDEN

Azubis mit Benehmen

Kunden sind anspruchsvoller und kritischer geworden. Gerade der Eindruck, den Ihre Mitarbeiter machen, prägt ihr Bild von Ihrem Betrieb. Azubis mit Benehmen kommen da besonders gut an:

- \blacksquare Der Kunde schätzt, dass Ihr Betrieb nicht nur **fachlich gut arbeitet**, sondern auch **menschlich überzeugt**
- Wenn selbst der Azubi schon so einen **professionellen und angenehmen Eindruck** macht, gibt das Punkte für den Betrieb als Ganzes
- Das Vertrauen in Ihre Leistungsfähigkeit wächst noch weiter.