

Echt guter Service

➔ **KUNDENORIENTIERUNG** Jeder behauptet, ihn zu haben – doch die wenigsten bieten ihn tatsächlich: Kundenservice, der den Namen verdient. Unsere 7 Tipps zu grundlegenden Serviceleistungen im Malerbereich, die Kunden schätzen. Inklusive der Kleinigkeiten, auf die es ankommt!

Tipp

1

Erreichbar sein! Für die zwei Königskinder war das Wasser viel zu tief: Sie konnten nicht zueinander kommen. Zwischen Handwerksbetrieb und Kunde verhindert viel zu oft die mangelnde Erreichbarkeit, dass man zusammenfindet. Das gilt nicht nur für den Erstkontakt, sondern auch für Absprachen in der Angebots- und Baustellenphase. Schaffen Sie also Kontaktstellen zu neuen und bestehenden Kunden, die verlässlich funktionieren. Dazu gehören mindestens eine Online-Präsenz, vor allem für Neukunden, sowie die lückenlose telefonische Erreichbarkeit in den Geschäftszeiten. Bei kleinen Betrieben, in denen das Büro nicht laufend besetzt ist und auch keine Weiterschaltung auf ein Handy erfolgt, muss mindestens eine klare Anrufbeantworteransage dem Anrufer mitteilen, wann der Kunde mit einem Rückruf rechnen kann.

Tipp

2

Wirklich beraten! Die Zeit, die man sich für die Erstberatung des Kunden nimmt, ist bestens investierte Servicezeit. Gehen Sie nicht mit einem fertigen Konzept nach Schema X zum Kunden. Hören Sie sich seine Wünsche an und kitzeln Sie seine Bedürfnisse durch Nachfragen heraus. So signalisiert man Wertschätzung und bildet unbezahlbares Vertrauen. Präsentieren Sie Ihre Ideen dann genau vor dem Hintergrund, welche Kundenwünsche Ihre Vorschläge auf welche Weise erfüllen.

Tipp

3

Verlässlich und verständlich anbieten! Wer ein Angebot abgeben darf, ist im Rennen. Das sollte man nicht vermasseln. Und vermasseln heißt: Der Kunde muss auf das Angebot warten oder der Kunde versteht nicht, was im Angebot drinsteht. Service beim Angebot ist also, es zum vereinbarten Termin zu liefern (Stichwort: Verbindlichkeit). Service ist auch, in den Angebotstexten transparent und für Laien verständlich darzustellen, was er für sein Geld bekommt (Stichwort: Vertrauensbildung). Dazu muss man kein Poet sein, sondern nur ein guter Übersetzer. Statt z. B. nur hinzuschreiben »Innendispersion, 10 l, 3 St.«, erschließt erst eine Produkterklärung, was an dieser Wandfarbe so toll ist: »Ein gesundes Raumklima ist Ihnen wichtig: Diese hochwertige Wandfarbe ist geprüft schadstoffarm, konservierungsmittelfrei und sogar allergikergeeignet.«



➔ **Matthias Eigel**
Kaleidoskop
Marketing-Service

»Guter Service signalisiert Wertschätzung und setzt auf Verbindlichkeit. So bildet man Vertrauen – und zwar in allen Phasen des Auftrags.«



Tipp

4

Termine einhalten! Wohl kaum ein Klischee über Handwerker hält sich so zäh wie das, dass sie nie pünktlich sind. Weitere Vorurteile sind, dass kommen und gehen, wann sie wollen, gar nicht oder zu völlig ungeschickten Zeitpunkten auftauchen. Zeithoheit ist ein hohes Gut. Der Handwerker, der dem Kunden so wenig wie möglich ins Selbstge reinpfuscht, hat definitiv einen Stein im Brett. Ganz praktisch heißt das: Geben Sie Ihre Terminansagen, wann Sie mit einer Baustelle beginnen, zu welchen Uhrzeiten Sie arbeiten und wie viele Tage Sie vor Ort sein werden, mindestens eine Woche im Voraus durch. Gerade beim Bauen im Bestand im Privatbereich benötigen Ihre Auftraggeber diesen Vorlauf, um sich geordnet darauf einrichten zu können. Übrigens nicht nur bei Innenarbeiten: Auch vor einer Gerüststellung möchte die Bauherrschaft dringend vorher rund ums Haus Ordnung schaffen bzw. betroffene Gartenteile und Pflanzen sichern. Realistischerweise muss man natürlich bedenken, dass es bei Baustellen, z. B. wegen Wetterverhältnissen oder Problemen auf den Vorgängerbaustellen, zu Verschiebungen kommen kann. Teilen Sie Terminverschiebungen so früh wie möglich mit, jedoch mindestens zwei Tage im Voraus. So geben Sie dem Kunden die Chance, mit etwas Vorlauf selbst umplanen zu können.

Tipp

5

Vor Ort in jeder Hinsicht überzeugen! Auf der Baustelle selbst sind es die vielen Kleinigkeiten, die für den Kunden Service bedeuten. Ein sauberes und freundliches Auftreten der Mitarbeiter, sauberes Abdecken im Innenraum, sogar Überschuhe und natürlich das saubere Verlassen der Baustelle am Abend sind nicht verhandelbare Grundlagen. Punkten Sie auch mit klarer Kommunikation. Fragen Sie, welche Toilette Ihre Mitarbeiter benutzen dürfen, wo Sie Wasser holen und Ihr Firmenfahrzeug parken können. Das signalisiert, dass Sie die Raumhoheit Ihres Kunden respektieren. Nehmen Sie sich unbedingt Zeit für ein Auftragsabschlussgespräch. Hier zeigen Sie dem Kunden Ihre Leistungen und weisen ihn darauf hin, in welchen Details Sie seine Wünsche erfüllt haben. Außerdem erhalten sofort eine Rückmeldung von ihm, wie zufrieden er ist und wo er noch Nachbesserungsbedarf sieht. Das Auftragsabschlussgespräch ist damit mehr als eine wichtige wertschätzende Geste: Hier bauen Sie versteckten Unzufriedenheiten und damit späteren Bagatellreklamationen oder schleppender Rechnungsbegleichung vor.

Tipp

6

Betreuung und Problemlösung bieten!

Service ist, wenn man sich kümmert. Wohl kaum ein anderer Serviceaspekt erzeugt beim Kunden ein besseres Gefühl als der einer guten Betreuung. Konkret bedeutet das beispielsweise: Der Kunde erhält schon in der Beratungs- und Angebotsphase fundierte und prompte Antworten auf seine Fragen und obendrauf noch weitere gute Ideen, weil der Malermeister sich in sein Projekt eindenkt. Der Bauherr kann sich auf Unterstützung verlassen, wenn während der Bauzeit ein unvorhergesehenes Problem auftaucht – denn sein Malerbetrieb überlegt sich eine Lösung und setzt sie auch um; ganz egal, ob ein anderes Material eingesetzt werden muss oder schnell ein Elektriker auf der Baustelle benötigt wird. Mit solcher Betreuung qualifiziert man sich zum Partner, auf den ein Kunde auch in Zukunft nicht verzichten möchte.

DAS SCHÄTZEN IHRE KUNDEN

Ganz normaler Service

Abgesehen von wenigen spitzfindigen Zeitgenossen wollen die allermeisten Bauherren nur eines: ein schönes Qualitätsergebnis, das mit minimalen Zeit- und Nerveneinsatz für sie bewerkstelligt wird. Ein Service bei allen grundlegenden Auftragschritten sollte genau das gewährleisten:

- Durch Erreichbarkeit gehen Sie **schonend mit dem Zeitbudget des Kunden** um.
- Mit **individueller, guter Beratung** nehmen Sie Bauherren Unsicherheit und ersparen Ihnen viele zeitaufwändige Wege.
- Mit einem **transparenten, pünktlich zugestellten Angebot** erleichtern Sie Kunden die Entscheidung.
- Mit **verlässlichen Terminansagen** respektieren Sie die Zeithoheit Ihres Kunden.
- Mit einer **sauber geführten Baustelle** achten Sie die Raumhoheit Ihres Auftraggebers und ziehen dem gefürchtetsten Baustellenbegleiter – dem Schmutz – die Zähne.

Tipp

7

Überraschen!

Alles, was Ihren Kunden die Planung und Durchführung von Malerarbeiten erleichtert, ist eine extra Serviceüberlegung wert. Bleiben Sie dabei ganz nah an den Problemen des Kunden, die Sie mit überraschenden Serviceangeboten lösen. Für Geschäftskunden ist sicher Ihre Offerte, Arbeiten nach Geschäftsschluss und an Wochenenden durchzuführen, ein Argument, Ihren Betrieb zu beauftragen. Urlaubsservice inklusive Blumengießen und Katze füttern sowie Aus- und Einräumservice sprechen Privat- und Seniorenkunden an. Jedoch werden diese Dienstleistungen, die ein hohes Vertrauen in den Betrieb voraussetzen, nur von Auftraggebern gebucht, die Sie bereits länger kennen. Wenn es Ihnen gelingt, die Tipps 1 bis 6 in verlässlicher Qualität und stets mit einer Extraportion Begeisterung und Einfühlungsvermögen umzusetzen, sind Sie bereits auf dem besten Weg zu einem exzellenten Servicehandwerker!