

## BB-Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

Ein Handwerksunternehmen sollte gemeinsam mit seinen Monteuren erarbeiten, wofür sie stehen und stehen möchten. Jeder Handwerker will grundsätzlich eine gute, handwerkliche Arbeit verrichten. Alleine mit dieser Fachkompetenz ist aber noch lange keine Kundenbegeisterung erreicht. Es sind die vielen Kleinigkeiten und Achtsamkeiten, die wahre Kundenbegeisterung erzeugen. Sind Monteure mit diesen gemeinsam erarbeiteten Montageversprechen auch einverstanden, sind sie auch erst in der Lage, diese tagtäglich umzusetzen. Die Motivation ist zudem viel höher.

# Montageversprechen sind einzuhalten



Die Einhaltung der Montageversprechen ist das oberste Gebot.

Foto: Coplaning

Zu den wichtigsten Montageversprechen zählt zunächst die Zuverlässigkeit. Neben einer perfekten Arbeitsausführung sind damit auch die vereinbarten Arbeiten in der vereinbarten Zeit gemeint. Ein weiteres wesentliches Versprechen ist die Pünktlichkeit, also zur vereinbarten Uhrzeit beim Kunden sein. Aufgrund vieler eigener negativer Erfahrungen sind Kunden überrascht, wenn ein Handwerker wirklich pünktlich – wie versprochen – erscheint. Zur Pünktlichkeit zählt auch die Vermeidung von Terminverschiebungen. Die Lösung liegt darin, dass sich die gesamte Terminplanung am Kunden orientiert. Für den Kunden muss es passen. Dem Kunden ist es nämlich völlig egal, warum verschoben wurde. Er will – zu Recht – einfach nur eine pünktliche Lieferung.

### Sauberkeit überzeugt

Die Freundlichkeit ist eine weitere unverzichtbare Eigenschaft eines Monteurs. Auch wenn es mal hektisch auf der Baustelle wird, der Kunde kann nichts dafür. Er erwartet zu Recht in jeder Situation eine natürliche Freundlichkeit. Daneben ist die Fachkompetenz ebenso wichtig. Doch nicht nur das Wissen ist entscheidend, oft viel wichtiger sind die praktischen Lösungen, die bei Problemen auf der Baustelle umgesetzt wer-

den. Kunden bezahlen nicht für Probleme, sie wollen schlicht und einfach Lösungen. Ein weiteres Montageversprechen, wo man sich ganz leicht von anderen Mitbewerbern abheben kann, ist die Sauberkeit. Dazu zählen sowohl das Vermeiden von schmutzigen Fußabdrücken, was durch Teppiche oder Überziehschuhe vermieden werden kann, als auch das saubere und ordentliche Abdecken und Abplanen von Gegenständen. Und natürlich auch während der Montage ist Sauberkeit oberstes Gebot. Baustellen sind immer grundsätzlich sauber zu verlassen.

Und letztlich sollen Monteure immer mit Top-Werkzeug arbeiten. Wer arbeitet schon gerne mit einer stumpfen Säge? Nicht nur, dass die Arbeiten schneller und besser erledigt werden können – das weiß jeder auch nur durchschnittlich begabte Handwerker. Die Monteure haben vor allem mehr Spaß an der Arbeit und das drückt sich in einer höheren Motivation aus.

### 10 Tipps zum sauberen und erfolgreichen Montageablauf

1. Montageauftrag am Vortrag prüfen und Autos vorladen
2. Pünktliches Losfahren und pünktlich beim Kunden ankommen

3. Fußmatte vor der freundlichen und professionellen Begrüßung auslegen
4. Teppich auslegen, alles sorgfältig abplanen und abdecken, Überziehschuhe verwenden
5. Toilettenbenutzung erfragen und eigenes Handtuch benutzen
6. Aus- und Einbau mit bestem Werkzeug und größtmöglicher Staubvermeidung



### Der Autor

*Günter Schmitz ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, dem führenden Bauelemente-Handelsunternehmen in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter. Weitere Informationen unter [www.coplaning.lu](http://www.coplaning.lu).*

7. Produkte säubern und putzen (immer!)
8. Sorgfältig aufräumen, Staub saugen und Gegenstände an vorherigen Platz zurückstellen
9. Raum für Raum fertigstellen mit Tagesabnahme und Bauabnahme am Ende (immer!)
10. Werkzeug, Abfall und Altprodukte täglich mitnehmen

Die konkrete Umsetzung der Montageversprechen in Verbindung mit der gesamten Montageorganisation sowie viele weitere Erfolgsrezepte sind authentischer und praktischer Inhalt der Erfolgsseminare und können bei Coplaning live bei einer detaillierten Betriebsbesichtigung erlebt werden.

Die aktuellen Termine für 2015 gibt's aktuell auf [www.denkhouse.com](http://www.denkhouse.com)