

Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

Der Chef hat eine, der Verkäufer natürlich auch. Die Rede ist von der Visitenkarte. Gerne spricht man darüber, dass Monteure die Visitenkarte eines Handwerksbetriebes sind. Doch nur wenige Unternehmer geben ihren Monteuren tatsächlich Visitenkarten. Wie sollen denn Monteure die Visitenkarte eines Betriebes sein, wenn sie nicht mal selbst eigene haben? Eine Visitenkarte macht stolz. Und stolz sind Monteure, wenn sie ihre Arbeit gut gemacht und Kunden begeistert haben.

Der Monteur – die (echte) Visitenkarte des Betriebes



Monteure sind die wahren Verkäufer und die Visitenkarte eines Betriebes.

Foto: Coplaning

Produkte sind heutzutage immer austauschbarer geworden. Damit unterliegen sie dem Preiskampf, und einer Rabattschlacht sind Tür und Tor geöffnet. Es gibt immer einen Mitbewerber, der billiger ist als man selbst. Folglich sollten Handwerksbetriebe unvergleichbare Leistungen anbieten. Und was liegt da näher als die Montage. Hier ist Handarbeit gefragt und diese Leistung kann man auch nicht über das Internet bestellen. Der Dienstleistung Montage kommt daher eine immer größer werdende Bedeutung zu, um sich im Wettbewerb zu behaupten. Diese Dienstleistung, bei der Menschen im Vordergrund stehen, kann auch nicht kopiert werden. Die Montage entscheidet, ob Kunden begeistert sind oder nicht.

Zusagen sind einzuhalten

Was nutzen all die Versprechungen seitens des Verkaufs, wenn diese nicht ein-

gehalten werden. Die ganze Begeisterung, die anfangs erzeugt wurde, ist schnell dahin, wenn sich Kunden umsonst Urlaub genommen haben, da die Montage verschoben oder wenn die Baustelle unsauber hinterlassen wurde.

Der Autor

Günter Schmitz, ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, einem großen Bauelementehändler in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter.

Natürlich liegt das mitunter an einer unmotivierten Einstellung seitens der Monteure.

Oft liegt es jedoch an einer schlechten Organisation. Die Monteure haben soviel Zeitdruck, da sie möglichst viele Elemente in kurzer Zeit einbauen müssen, dass sie gar keine Zeit für Kundenbegeisterung haben. Dabei sind sie es doch, die die wahre Kundenbegeiste-

rung erzeugen. Das Problem liegt darin, dass Monteure im Unternehmen oft nicht den Stellenwert haben, der ihnen gebührt.

Sie sind es, die bei Wind und Wetter arbeiten. Sie sind es, die immer schwerer werdende Elemente tragen müssen. Sie sind es, die in die Privaträume der Kunden kommen. Sie sind es, die die Versprechen seitens des Verkaufs einhalten. Und sie sind es, die mit Sauberkeit, Auftreten und fachlicher Kompetenz Kunden immer wieder aufs Neue begeistern.

Darum ist es auch Chefsache, dass Monteure genauso wertgeschätzt, gefördert, entwickelt und ausgebildet werden, wie andere Mitarbeiter. Denn die Montage ist das beste Marketinginstrument für Weiterempfehlungen und Neukundengewinnung.

Klare Absprachen

Das heißt natürlich nicht, dass Monteure gebauchpinselt werden sollen. Die Montage braucht neben einer motivativen auch eine straffe, organisatorische Führung, die dafür sorgt, dass Prozesse optimal abgestimmt sind und Monteure ihre Verantwortung auch tatsächlich übernehmen. An dieser Stelle passieren leider oft mindestens genau so viele Fehler, wie bei der mangelnden Wertschätzung der Monteure.

Ein Handwerksunternehmen sollte gemeinsam mit seinen Monteuren erarbeiten, wofür sie stehen. Es sind die vielen Kleinigkeiten und Achtsamkeiten, die wahre Kundenbegeisterung erzeugen. Sind Monteure mit diesen gemeinsam erarbeiteten Montageversprechen auch einverstanden, sind sie erst in der Lage, diese tagtäglich umzusetzen. Die Motivation ist zudem viel höher.

Wie wir unsere Monteure bei Coplaning zur Visitenkarte unseres Betriebes entwickelt haben, erfahren interessierte Handwerker live in den praxisorientierten Unternehmerseminaren am 3./4. oder 17./18. November.

Weitere Infos im Menüpunkt »Akademie« auf www.coplaning.lu.