



Lob ist ein wesentlicher Motivationsfaktor und sorgt für gute Beziehungen zu Mitarbeitern und Kunden.

Bild: MangoStar_Studio/Thinkstock

Damit das Geschäft läuft: Lob ist das Öl im Getriebe

Sechs Säulen einer Servicekultur für Handwerker (4/6) ■ Wenn Mitarbeiter vom Chef zur Besprechung gerufen werden, ahnen sie schon: Es geht zu 98 % um Beschwerden, Probleme, Fehler, also Stress. Ebenso ist dem Chef sofort klar, dass es höchstwahrscheinlich unangenehm wird, wenn Kunden sich persönlich melden. Denn wenn alles gut läuft, gibt es kaum Resonanz. Leider – denn Anerkennung und Bestätigung sind die wichtigsten Faktoren, die uns zur Leistung anspornen. → **Umberta Andrea Simonis**

Keine Nachricht ist in vielen Fällen eine gute Nachricht. So gilt auch und gerade bei handwerklichen Dienstleistungen: Keine Rückmeldung bedeutet meistens, dass es nichts zu beanstanden gibt. Dies trifft sowohl aus Sicht von Mitarbeitern als auch von Unternehmen zu. Denn der Mitarbeiter geht davon aus: Wenn der Chef etwas von mir will, habe ich etwas falsch gemacht! Daher sind Gespräche mit Vorgesetzten so unbeliebt. Sie werden unter Stress, Kritik, Abwertung abgespeichert und Mitarbeiter gehen kommunikativ auf Tauchstation, sobald der Chef sich nähert. Daraus resultiert die Angst, Fehler zu machen, was wiederum die Eigeninitiative und Einsatzbereitschaft hemmt.

Solchermaßen demotivierte Mitarbeiter scheuen sich, schwierige Aufgaben als Herausforderung anzunehmen und positiv anzugehen. Die Neigung, Hürden aus dem Weg zu

gehen, führt zu undurchdachten und vorschnellen Entscheidungen, Schlamperei und Fehlern. Der Endeffekt: Abmahnungen, Stress, Krankheit, innere Kündigung bis zum tatsächlichen Wechsel zu einem anderen Arbeitgeber.

Potenzial nicht verschenken

Dieselbe Spirale der Demotivation gibt es auch für Chefs. Wenn alles glatt läuft, erfährt der Chef während oder nach Abschluss des Auftrags meist nichts, deshalb ist ihm klar: Wenn mich ein Kunde kontaktiert, wird wohl irgendetwas schiefgelaufen sein! Und tatsächlich sind Anrufe von Kunden mehrheitlich kräfteaufzehrend, weil es sich um Beschwerden handelt. Das bedeutet Ärger und Frust, die an der eigenen Stressresistenz zehren bis hin zum Burn-out. Daher sind die meisten Handwerker froh, wenn sie nichts mehr von ihren Kunden hören.

In beiden Fällen wird viel Potenzial für die Mitarbeitermotivation und Kundenbindung verschenkt. Um dieses Potenzial zu heben, gilt es, aktiv zu werden – gegenüber Kunden ebenso wie gegenüber Mitarbeitern – und Anerkennung einzuholen bzw. zu geben.

Kundenfeedback einholen

Kunden loben gern und geben wertvolle Anregungen und Verbesserungstipps, wenn sie darum ausdrücklich gebeten werden. Womöglich ahnen Sie überhaupt nicht, wie viele Kunden mehr als zufrieden, dankbar und glücklich mit dem Ergebnis Ihrer Arbeit sind. Geben Sie Ihren Kunden die Gelegenheit, dieses gute Gefühl zu teilen, Lob auszusprechen, ihre Erfahrungen zu beschreiben und Sie weiterzuempfehlen.

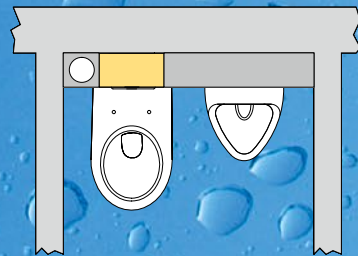
Ihre Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich unmittelbare Anerkennung und Rückmel-

SLIM-BLOCK

28,5 cm schmal



**So schmal wie möglich.
So breit wie nötig.**



Vorwandinstallation direkt neben dem Fallstrang mit nur 15 cm Tiefe!

**WC-Stein 28,5 cm schmal
SLIM-BLOCK** /
für Betätigungsplatten
»Sigma 01/10/20/30/50« (Geberit®)

Durch den neuen **Grumbach SLIM-BLOCK** lässt sich eine Wand-WC-Montage auch mit minimalem Platzbedarf realisieren. Dieser WC-Stein ist nur so breit wie nötig (passend für die Betätigungsplatten) und **nur 15 cm tief!**

**Fordern Sie ausführliche
Unterlagen an!**

Karl Grumbach GmbH & Co. KG
Breitteilsweg 3 · D-35581 Wetzlar
Telefon +49 6441 9772-0 · Fax -20
www.grumbach.net
grumbach@grumbach.net



Bild: Antonio_Diaz/Thinkstock

Lassen Sie Ihre Monteure aktiv vor Ort Kundenfeedback einholen oder führen Sie schriftliche Kundenbefragungen durch.

derung von den Kunden vor Ort zu holen, noch wenn sie bei ihnen sind, etwa im Rahmen der Abnahme und im Abschlussgespräch. Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, die Kunden zum Beispiel zu fragen: „Wie sind Sie mit uns/mir heute zufrieden gewesen? Wie hat Ihnen unsere Leistung/Arbeit und unsere Arbeitsweise heute gefallen? Welche Anregungen und Ideen haben Sie noch für uns/mich, damit wir noch besser werden können?“

Nicht nur soziale Medien nutzen

Zusätzlich sollten Sie diese Rückmeldungen schriftlich mittels Kundenbefragung einholen, natürlich auch auf Ihrer Website, Ihrer Facebook-Seite, in Ihrem Newsletter, Blog oder allgemein in den sozialen Netzwerken.

Zwar wird die Onlinekommunikation zunehmend genutzt, aber dennoch sollten Sie sich als Chef auch ein Gespräch (persönlich von Angesicht zu Angesicht oder telefonisch) mit Ihrem Kunden gönnen, das etwa folgendermaßen eingeleitet werden kann: „Mein Mitarbeiter Herr Müller hat mir schon berichtet, wie schön Ihr Haus nun geworden ist – das freut mich wirklich sehr!“ Plaudern Sie, lassen Sie den Kunden noch mal von seinem neuen Bad schwärmen. Sonnen Sie sich in seiner Zufriedenheit.

Nehmen Sie sein Lob an: „Das freut mich zu hören! Wirklich schön, dass Sie mit uns so zufrieden sind!“ Und bitten Sie um Input: „Welche Anregungen haben Sie noch für mich?“ Zeigen Sie, dass das Kundenfeedback wichtig ist, und bedanken Sie sich dafür: „Gut, Herr Meier, vielen Dank für Ihre Anregungen und dass Sie sich Gedanken gemacht haben!“ Dasselbe gilt für schriftliche Rückmeldungen: „Sie haben uns den Kundenfragebogen zurückgesandt, vielen Dank. Dürfen wir Ihre tolle Referenzaussage auf unserer Homepage veröffentlichen?“

Und vergessen Sie nicht, das Lob von Kunden an Ihre Mitarbeiter weiterzureichen: „Ich gebe Ihr Lob gerne an meinen Mitarbeiter, Herrn Müller, weiter. Er wird sich sehr freuen.“

So aktivieren Sie Mitarbeiter

Auch der Monteur kann dem Kunden positive Rückmeldung geben und ihn damit anregen, darauf zu reagieren: „Es hat Freude gemacht, bei Ihnen zu arbeiten. Es ist wirklich toll geworden! Werden Sie uns weiterempfehlen?“ Oder: „Wir haben sehr gerne bei Ihnen gearbeitet. Natürlich möchten wir auch langfristig für Sie tätig sein. Wir freuen uns, Sie als Stammkunden zu gewinnen. Haben Sie noch weitere Aufträge und Wünsche an uns?“

Damit Ihre Monteure entsprechend offen und positiv auf die Kunden zugehen, brauchen sie selber das Gefühl, in der Firma Anerkennung zu erfahren. Überprüfen Sie Ihr Verhalten gegenüber der Belegschaft: Entsprechen die Häufigkeit und Intensität, in der Sie Ihre Mitarbeiter loben, der Anzahl der erfolgreich erledigten Projekte? Erhalten Ihre Mitarbeiter für reibungslos und gut ausgeführte oder besonders lukrative Aufträge eine angemessene Anerkennung in Worten oder materieller Form? Denken Sie daran, besonders erfolgreich gelaufene Projekte regelrecht zu feiern.

Spontane und nicht erwartete Aufmerksamkeiten werden als höchste Wertschätzung wahrgenommen: ein ausdrücklicher Dank an die Mannschaft in der Besprechung, Tankkarten, Restaurant-Gutscheine, Freikarten fürs Stadion oder auch eine gemeinsame Unternehmung... Kreieren Sie gemeinsame Rituale, die Ihr Unternehmen positiv prägen und zu einem einzigartigen Arbeitsplatz machen!



AUTOR



Bild: Simonis ServiceKultur

Umberta Andrea Simonis ist Inhaberin der Simonis ServiceKultur und Spezialistin für Service- und Unternehmenskultur im Handwerk.
www.simonis-servicekultur.de