

Homepage - 27.02.2018

Auftragsvergabe

# So punkten Handwerker speziell bei Kundinnen

**Bei der Beauftragung eines geeigneten Handwerkers übernehmen immer häufiger Frauen das Ruder. Das ergibt eine Auswertung der Auftrags-Plattform Homebell, nach eigenen Angaben Deutschlands meistgebuchter Handwerksbetrieb. handwerk magazin hat Expertin Umberta Andrea Simonis gefragt, wie Handwerker speziell bei Kundinnen punkten können.**

*von Reinhold Mulatz*

Bei der Beauftragung eines geeigneten Handwerkers übernehmen immer häufiger **Frauen das Ruder**. Das ergibt eine Auswertung von Homebell (<https://de.homebell.com/>), nach eigenen Angaben mit monatlich rund 10.000 Anfragen Deutschlands meistgebuchter **Online-Anbieter für Renovierungsarbeiten**. Homebell hat ausgehend von den bei ihm eingegangenen Aufträgen geprüft, welches Geschlecht öfter den Handwerker beauftragt: Mann oder Frau?

## IN GROSSSTÄDTEN VERGEBEN MEHR FRAUEN AUFTRÄGE

Das Ergebnis: Insbesondere in den Großstädten hat das weibliche Geschlecht zunehmend die Hosen an. In Hamburg wird fast die Hälfte aller Handwerksaufträge von Frauen vergeben (47 Prozent). Knapp dahinter folgen Frankfurt (46 Prozent), München (45 Prozent) und Berlin (43 Prozent). Auch Köln und Stuttgart befinden sich unter den Top 10. Am größten ist der Frauenanteil in Bremen: Hier werden über die Hälfte aller Aufträge von Frauen vergeben (53 Prozent).

handwerk magazin hat **Umberta Andrea Simonis** gefragt, wie **Handwerker speziell mit Frauen als Auftraggeberinnen umgehen sollen**. Umberta Andrea Simonis ist Inhaberin der Simonis ServiceKultur und mit ihrem Trainerteam seit über 22 Jahren die bekannteste Spezialistin für **erfolgreiche Service- und Unternehmenskultur im Handwerk** in Deutschland. Sie entwickelte bereits mit zahlreichen Handwerksunternehmen eine innovative und maßgeschneiderte Unternehmenskultur. Von ihrem Bestseller **“Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – der erste Knigge für Handwerker“** (Holzmann Medien) (<https://www.holzmann-medienshop.de/themen/unternehmensfuehrung/personal/e-book-mehr-erfolg-im-umgang-mit-kunden>) wurden mehr als 100.000 Exemplare verkauft. Hier Ihre Ratschläge:



*"Knigge"-Expertin Umberta Andrea Simonis gibt Tipps für den Umgang mit Handwerks-Kundinnen. - © Simonis*

## SOFORT PUNKTEN IM KONTAKT MIT KUNDINNEN

**Wertschätzung:** Behandeln Sie die Kundin immer respektvoll – vom Erstkontakt bis zum Kundendienst – als mögliche Auftraggeberin.

**Respekt:** Betrachten Sie Ihre Kundin als gleichwertige Ansprechpartnerin, auch in technischen Dingen. Viele Kundinnen sind technisch interessiert oder haben sich vorab Internet informiert.

**Nutzen und Vorteile:** Neben technischen Informationen betonen Sie in der Beratung auch die Nutzen, die durch die handwerkliche Leistung entstehen: („Die neuen Fenstergriffe lassen sich leicht handhaben, die Fensterscheiben reinigen sich fast von selbst, die Schubläden schließen ganz leise, die Heizung können Sie von unterwegs aus regeln und wenn Sie heimkommen ist es angenehm warm, ...“)

**Zeithoheit:** Wenn der Handwerker-Besuch ansteht, ist Pünktlichkeit und Verlässlichkeit die Nummer 1 in der Rangliste derjenigen Tugenden, die Kundinnen schätzen. Halten Sie vereinbarte Zeiten bei Ihrer Kundin pünktlich ein oder informieren Sie sie rechtzeitig per Handy, wenn Sie eine Verspätung absehen können.

**Achtsamkeit:** Seien Sie achtsam mit dem Hab und Gut im „Revier“ der Kundin. Es ist für Ihre Kundin keine „Baustelle“ sondern ihr Zuhause. Benutzen Sie bei der Erstbegehung Überschuhe und verlegen Sie in den Laufwegen Vliesbahnen um empfindliche Böden zu schützen.

**Information und Überblick:** Damit die Kundin ein gutes Gefühl dabei hat, Sie als Handwerker ihres Vertrauens gewählt zu haben, ist es wichtig ihr zu Beginn einen Überblick über Ihre Leistungen, den Zeitbedarf und den Ablauf Ihrer Arbeit zu geben. So kann sie sich darauf einstellen und gegebenenfalls zur Arbeit gehen oder Besorgungen machen.

**Sauberkeit:** Die Zeiten, in denen Kundinnen selbstverständlich nach dem Handwerkbesuch aufgeräumt und geputzt haben, sind vorbei. Verlassen Sie den Montageort mindestens so, wie sie ihn vorgefunden haben. Der Einsatz von Besen und Staubsauger am Ende einer Handwerkerleistung runden Ihren guten Eindruck ab.

**Sicherheit:** Planen Sie für die Abnahme ausreichend Zeit ein und geben Sie Ihrer Kundin die Gelegenheit, in Ruhe Ihr Werk zu begutachten, technische Funktionen auszuprobieren und sich damit vertraut zu machen.

Mehr Infos: [www.simonis-servicekultur.de](http://www.simonis-servicekultur.de) (<http://www.simonis-servicekultur.de/>)



© handwerk-magazin.de 2019 - Alle Rechte vorbehalten