

Wertvolle Mitarbeiter binden

Begegnung auf Augenhöhe!



Kollegialität als wichtiger Faktor im Team von Maler Schmidt aus Krün (Foto: Umberta Andrea Simonis)

Zu wenig Fachkräfte, Corona-Müdigkeit, steigender Auftragsdruck, immer mehr herausfordernde Kunden ... Wie können handwerkliche Mitarbeiter



im Arbeitsalltag dennoch Energie tanken? Wie können sie unterstützt werden? Expertin Umberta Andrea Simonis stellt hier die wichtigen Fakten zusammen.

Gerade heute zeigt sich, wie verantwortungsvoll und unersetzbar der Einsatz von handwerklichen Mitarbeitern ist. Tagtäglich wird von ihnen viel verlangt. Umso mehr ist ein Ausgleich erforderlich, neue Rahmenbedingungen, in denen Mitarbeiter sich als Menschen und Fachkräfte optimal entfalten können.

In der Arbeit aufblühen – wie geht das? Was macht attraktives Arbeiten heute aus? Nachfolgend sind die in Untersuchungen meistgenannten Antworten:

- Etwas tun, das Befriedigung verschafft und Sinn hat,
- sich persönlich in seinen Fähigkeiten weiterentwickeln,
- ausreichend private Zeit für sich, Freunde und Familie haben,
- veränderliche, flexible Lebenslinien statt starrer Konstrukte.

Gerade handwerkliche Mitarbeiter können in ihrer täglichen Arbeit selbst für aufbauende Erfolgserlebnisse sorgen. **Eigenverantwortlichkeit, individuelle Tätigkeiten und vielfältige Anforderungen, die Fähigkeit das Endergebnis zu beeinflussen, etwas Sinnvolles tun, das einen Nutzen schafft für andere und direktes Feedback und Anerkennung vom Kunden erhalten** sind wichtige Kriterien für eine neue Arbeitsqualität („New Work“).

Pflichterfüllung, sich selbst und seine Träume und Wünsche hintenanstellen, sich aufreiben und die Gesundheit ruinieren, Geldverdienen als Maß aller Dinge ... Dies sind nicht mehr die Leitlinien unserer heutigen Arbeitskultur. Das Bild des Kunden hat sich ebenso verändert. Der Kunde ist nicht mehr ein oben auf dem Thron sitzender König. Eine Begegnung auf Augenhöhe zwischen Handwerker und Kunde ist angesagt.

Wie können sich Mitarbeiter nun im Umgang mit Kunden tagtäglich entlasten, selbst für aufbauende Erfolgserlebnisse sorgen und wertvolle, eigene Ressourcen sparen?

Hier einige praxisgeprüfte Lifehacks

Kundenperspektive

Der Kunde kauft nicht nur eine Leistung (Endprodukt, das „Was wird gemacht?“), sondern den gesamten Prozess der Dienstleistung (also das „Wie wird es gemacht?“). Deshalb schaut er auf „weiche“ Faktoren wie Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Umsicht, Sauberkeit und Respekt. Die Welt des Kunden mit seinen Augen zu sehen, seine Erwartungen und Befürchtungen zu kennen und ihm als lösungsorientierter Dienstleister zu begegnen, sind Grundvoraussetzungen für eine entspannte Beziehung zu ihm.

Empathie

Gerade, wenn etwas beim Auftrag nicht so rund läuft, ist es wichtig, sich in den Kunden hineinversetzen zu können, um auf seiner Wellenlänge leichter mit ihm kommunizieren zu können und so für beide Seiten bessere Lösungen zu finden. Gefühl geht hier vor Verstand. Das heißt, erst wenn der Kunde sich verstanden und gehört fühlt, ist er offen für Problemlösungen.

Selbstbewusstsein

Wenn der Kunde merkt, dass der Handwerker mit ihm auf Augenhöhe ist, fühlt er sich sicher und wohl und reagiert mit Anerkennung und Respekt. Dazu gehören: Professionelle Neutralität, Ehrlichkeit und Transparenz, gerade in kniffligen Situationen oder auch bei Fehlern, offenes und zugewandtes Kom-

munizieren, den Kunden mit umfassenden Informationen und klaren Aussagen und Zusagen durch den Auftragsprozess „führen“. Nicht kneifen, nicht abwiegeln, nicht auf andere schieben.

Bewusste Wirkung

Wer seine persönliche Wirkung und Ausstrahlung durch Körpersprache, Mimik und Stimme bewusst verstärkt, gewinnt einen Großteil der Akzeptanz des Kunden bereits in den ersten Sekunden des Kontakts (erster Eindruck). Durch Körpersprache gezeigte Unsicherheit oder Dominanz führt unbewusst zu Ablehnung beim Kunden.

Täglich für Erfolgserlebnisse sorgen

Jeder Tag dient dazu, aufbauende Begegnungen mit Kunden zu haben und Wertschätzung zu erfahren. Die wichtigste Phase am Auftragsende ist eine gut durchgeführte Abnahme, in der das Werk präsentiert wird und Gefühle des Kunden wie Freude und Stolz des Kunden geteilt und verstärkt werden können. Ein selbstbewusstes Abfragen der Kundenzufriedenheit bringt weitere aufbauende Rückmeldungen und aktiviert auch nebenher noch die Bereitschaft von Kunden, über ihre guten Erfahrungen im persönlichen Umfeld zu berichten und positive Bewertungen online abzugeben.

Mehr Gewinn

In herausfordernden, kniffligen Situationen mit Kunden konstruktive Lösungen zu finden, statt rechthaberisch sich in unfruchtbare Auseinandersetzungen hineinzumanövrieren, spart Nerven und Geld. Hier kann es gelingen, trotz Reklamationen Kunden zu begeistern und als kompetenter Problemlöser gut in Erinnerung zu bleiben.

Weniger Stress

Jeder Kunde tickt anders. Und jeder Kunde ist, wie er ist. Manche wollen alles kontrollieren, manche werden leicht aufbrausend, manche reden ohne Punkt und Komma. Es ist also sehr sinnvoll, Kunden schnell zu durchschauen, einzuordnen und mit den verschiedenen Kundentypen kräfteschonend umzugehen. Wichtigster Rat: Sich nicht provozieren lassen. Nicht aus dem Bauch heraus pampig oder beleidigt reagieren. Kein „Aber ...“ verwenden und Killersätze wie

„Da haben Sie was falsch gemacht.“, „Das hat ja noch kein Kunde beanstandet.“ etc. komplett streichen. In der klaren Haltung des Experten bleiben.

Stabile Gesundheit

Die Haltung, mit der der handwerkliche Mitarbeiter morgens zum Kunden fährt, seine Gedanken und Bewertungen („Ah, nicht schon wieder diese zickige Kundin, das wird wieder nervig heute!“) wirken sich auf seine Ausstrahlung aus und entscheiden mit über einen entspannten oder stressigen Arbeitstag. Es ist erwiesen, dass, wenn ich Menschen mit einer positiven Grundhaltung begegne, mehr Sympathie und Akzeptanz entsteht, es signifikant weniger Spannungen gibt und ich wesentlich leichter mit ihnen zurechtkomme. Auch gesundes, mitgebrachtes Essen zu Mittag oder in der Pause statt Leberkäs-Semmeln kann einen spürbaren Unterschied machen.

Unterstützung

Eine wichtige Kraftquelle für den Handwerker-Alltag sind die Kollegen, das eigene Team. Das gute unterstützende Betriebsklima, sich gegenseitig helfen, sich aufeinander verlassen können, besonders in familiären oder gesundheitlichen Ausnahmesituationen.

Wertschätzung und Stolz

Anerkennung erleben ist ein wichtiger Motor für den beruflichen Alltag. Viel zu oft heißt es „Nichts gesagt ist genug gelobt“. Mitarbei-

terbindung geht heute vor Kundenbindung. Nur zufriedene und loyale Mitarbeiter können Kunden begeistern. Dies wird langfristig verstärkt, wenn Mitarbeiter von ihrem kundenfreundlichen Verhalten einen konkreten Vorteil erleben (angenehmer Kontakt zum Kunden, leichteres Arbeiten, weniger Stress, mehr Trinkgeld, mehr Wertschätzung, mehr Spaß am Arbeiten ...). Solche Mitarbeiter sprechen in ihrem Umfeld positiv von ihrem Arbeitsplatz, sind stolz auf ihr Unternehmen und ziehen dann wieder neue passende Kollegen an.

Umberta Andrea Simonis

Die bekannte Spezialistin für Servicekultur im Handwerk und Bestseller-Autorin Umberta Andrea Simonis zeigt zusammen mit ihrem Trainerteam seit 1996 Handwerksunternehmen, wie Mitarbeiterbindung und Kundenbegeisterung erfolgreich Hand in Hand gehen. www.simonis-servicekultur.de



Foto: Sarah Gehrel

GEWINNAKTION!

Möchten Sie gleich weiterlesen?

Der neue Ratgeber von Umberta Andrea Simonis „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – Die besten LifeHacks für Handwerker“ vermittelt anschaulich, wie heute bei der Auftragsdurchführung zwischen Handwerker und Kunde ein erfolgreicher Umgang auf Augenhöhe aussieht. 12., völlig neu bearbeitete Auflage 2021, 29,90 €, versandkostenfrei bestellbar über www.holzmann-medienshop.de

Ihr Malermagazin DER MALER UND LACKIERERMEISTER verlost drei Exemplare dieses Titels von Umberta Andrea Simonis!

Bitte senden Sie dazu bis spätestens 29. März 2021 eine Mail mit Ihrer Postanschrift und dem Begriff „LifeHacks“ an p.schmid@sachon.de

Viel Glück!

