

# 8.00 Uhr Ankunft beim Kunden

Begrüßung des Kunden.  
Namen, Visitenkarte, Namensaufnäher.  
Überschuhe.



Angekommen! Ihr steht vor der Haustüre des Kunden. Der Meister oder Vorarbeiter klingelt nun, der Kunde öffnet. Jetzt zählt der erste Eindruck! Auch Du bist „die Visitenkarte Deines Unternehmens“ und wirst als solche genauso vom Kunden wahrgenommen und bewertet wie der Meister oder der Geselle.

Im Idealfall stellst Dich der Teamchef dem Kunden vor.

*„Herr Meier, das ist Benjamin Huber, unser Auszubildender im dritten Lehrjahr. Er wird uns heute hier tatkräftig unterstützen!“*

Dann nimmst Du den Faden auf: *„Guten Tag, Herr Meier!“*

Kunde: *„Guten Tag, (Hallo), Benjamin!“,* oder *„Guten Tag, Herr Huber!“*

Viele Kunden duzen einen Auszubildenden automatisch, egal wie alt er ist. Dies ist keine Abwertung Dir gegenüber, Du solltest es auch so ohne Kommentar hinnehmen. Wenn jemand zu Dir *Sie* sagt und Du es nicht möchtest, kannst Du in diesem Fall gerne sagen: *„Wenn Sie möchten, können Sie gerne Benjamin und Du zu mir sagen!“*

Der Kunde wird immer mit *Sie* und seinem Namen angesprochen:

*„Herr Meier, Frau Meier ...“* Selbst wenn der Meister oder Deine Kollegen mit dem Kunden per *Du* sind, heißt das für Dich nicht automatisch dasselbe. Du bleibst grundsätzlich beim *Sie*. Wenn der Kunde von sich aus auch Dir das *Du* anbietet, dann nimmst Du es an: *„Danke, das ist sehr freundlich.“*

Wenn Kunden einen Titel (Doktor, Professor etc.) erkennbar tragen (z. B. auf dem Klingelschild) bzw. damit auch in der Datenbank Deines Betriebes als Kunde geführt werden, verwendest Du diesen Titel auch in der Anrede. Also: *„Guten Tag, Herr Doktor Meier“,* oder *„Guten Tag, Herr Professor Meier!“* Wenn der Kunde von sich aus signalisiert, dass er auf die Titelnennung keinen Wert legt und dies auch so ausdrückt, so kannst Du auch bedenkenlos *„Herr Meier ...“* sagen. Dies gilt natürlich genauso für alle im Team.

Wenn Dich niemand aus Deinem Team dem Kunden vorstellt, begrüßt Du den Kunden in eigener Initiative, wenn sich alle anderen bekannt gemacht haben, und stellst Dich selbst mit Vornamen und Zunamen vor: *„Guten Tag, Herr Meier, ich bin Benjamin Huber, Auszubildender im dritten Lehrjahr.“*

Das ermöglicht dem Kunden eine Zuordnung, wer Du bist, und er kann Dich auch mit Namen ansprechen. Eine gute Merkhilfe für den Kunden ist auch das Stickabzeichen mit Deinem Vornamen und Zunamen auf Deiner Berufskleidung. Es gibt moderne Handwerksbetriebe, die geben für jeden Mitarbeiter eigene Visitenkarten aus, ebenso für Auszubildende. Eine eigene Visitenkarte signalisiert dem Kunden immer eine höhere Wertigkeit der Person, die ihm gegenübersteht.

Je nach Kundentyp und Region ist es üblich, dass man sich bei der Begrüßung die Hände schüttelt. Die Initiative dazu kommt immer vom Kunden. Das heißt, wenn Dir der Kunde von sich aus nicht die Hand gibt, bleibt Deine Begrüßung auch ohne Handschlag. Damit der Kunde Dir auch die Hand geben kann, ist es nötig, dass Du die Hände frei hast. Werkzeug, Material, Lieferteile etc. legst Du also für die Begrüßung ab. Ein normal kräftiger Händedruck – nicht zu lasch und nicht zu kräftig – und ein direkter Blickkontakt zeigen dem Kunden: Ich bin freundlich gesinnt und habe nichts zu verbergen.

### **Sprich mit Deinem Meister darüber!**

► Besonders gut kommt es an, wenn Ihr als Handwerker das Haus des Kunden zuerst einmal mit Überschuhen betretet. Die rutschfesten Überschuhe zieht Ihr vor dem Eingang nach der Begrüßung an, vor den Augen des Kunden. Viele Kunden sind erst einmal erstaunt und positiv überrascht. Mit sauberen Überschuhen findet die erste Begehung des Auftragsortes ganz entspannt statt. Der Kunde kann sicher sein, dass sein gutes Parkett, die empfindlichen Fliesen oder der helle Veloursteppich bestens geschützt sind. Nachdem Ihr dann Laufstraßen und Auftragsort mit Spezial-Vlies ausgelegt habt, könnt Ihr die Überschuhe ausziehen und mit normalen Arbeitsschuhen laufen.

Der Kunde bittet ins Haus bzw. seine Wohnung. Er geht immer voraus, so auch an der Eingangstür und im Inneren der Wohnung oder des Hauses. Es ist schließlich sein Reich, seine Privatzone, das Du als Fremder betrittst.

Damit er Dich nicht als Eindringling und Störenfried betrachtet, ist es wichtig, dass Du Dich an die Regeln des Gastes hältst. Also: Der Kunde geht voraus, Meister, Vorarbeiter folgen und schließlich Du selbst.

## Kommt immer gut!

- + Kunden immer siezen.
- + Kunde mit seinem Namen und, wenn vorhanden, mit seinem Titel begrüßen (die Dame des Hauses zuerst!).
- + Sich selbst beim Kunden mit Vornamen und Namen vorstellen, wenn der Meister/Vorarbeiter Deines Betriebes Dich nicht dem Kunden vorstellt.
- + Zur Begrüßung die Hände frei haben.
- + Offene Körperhaltung, offener direkter Blickkontakt zum Kunden.
- + Angemessene Distanz einhalten (50 bis 100 cm Entfernung zum Kunden).
- + Auf saubere Schuhe achten, Schuhe vor Eintritt beim Kunden reinigen.
- + Überschuhe vor der Haustüre anziehen.
- + Den Kunden immer vorausgehen lassen.



## Kommt immer gut!



- + Mit Deiner offenen, zugewandten Haltung und direktem Blick zeigst Du dem Kunden: Ich bin selbstbewusst, ansprechbar, ich stehe zu dem, was ich mache. Wenn Dich Dein Kollege darüber hinaus wertschätzend als Azubi mit Deinem Namen vorstellt, ist das natürlich perfekt und der Kunde nimmt euch als stimmiges Team wahr. So entsteht „Augenhöhe“ und Dein Arbeitstag wird um vieles angenehmer und leichter.

## Kommt immer gut!



- + Zugewandte Körpersprache und freundliche Mimik: So verstärkst Du Deine Wirkung im Kontakt mit Kunden und Deinem Team.
- + Offene Körperhaltung, klarer Blickkontakt, freundlicher Gesichtsausdruck, Hände frei, angenehme Distanz.

## Voll daneben!

- Den Kunden ignorieren, nicht begrüßen.
- Bei der Begrüßung mit verschränkten Armen oder mit Händen in den Taschen dastehen.
- Wie ein „Packesel“ voll bepackt vor dem Kunden stehen, somit keine Hand frei zum Begrüßen und Händeschütteln haben.
- Die zur Begrüßung gereichte Hand des Kunden ignorieren.
- Den Kunden zum Handgeben nötigen.
- Unpassende Begrüßungen wie „Hallo!“ oder „Hey!“.
- Dem Kunden „zu dicht auf die Pelle rücken“ (Distanz unter 50 cm zum Kunden).
- Den Kunden ohne Erlaubnis duzen.
- Während der Teamchef und die Kollegen den Kunden begrüßen,
  - wegschauen,
  - rauchen,
  - aufs Smartphone schauen, Smartphone nutzen,
  - mit dem Smartphone privat telefonieren.
- Mit schmutzigen Schuhen (z. B. von einem Rohbau kommend) in bewohnte Kundenräume eintreten.
- Die Schuhe am Eingang ausziehen und in Socken durch die Kundenräume laufen.
- Den Kunden überrumpeln und sich an ihm vorbei ins Haus oder die Wohnung drängen.

## Voll daneben!

- Auftragsbeginn bei den Kunden: Der Meister begrüßt und ihr als Azubis so? Wie nicht dazugehörend am Rande oder schon bepackt mit Werkzeug bei der Begrüßung? So wird leider ein guter erster Eindruck verpasst. Die Kundin schaut entsprechend skeptisch. Könnte sein, dass sie Dir den ganzen Tag nichts zutraut.





## Voll daneben!



- Erster Eindruck – so nimmt Dich der Kunde wahr. Wenn Du wie unbeteiligt mit gesenktem Blick abseits stehst, wertest Du Dich selbst ab. Der Kunde wird vielleicht misstrauisch, traut Dir nichts zu und meint, Dich kontrollieren zu müssen.
- Beobachte Deine Körpersprache, Deine Haltung und Mimik. Eingesunkene Schultern, verschränkte Arme, ausweichender Blick nach unten, Hände in den Hosentaschen, Hände im Gesicht machen Deine Wirkung schwach. Kunden trauen Dir sofort weniger zu, auch wenn Du tatsächlich eine Topp-Leistung ablieferst.

# Voll daneben!

