

LIFEHACK ABNAHME

Du möchtest Dein Werk/Deine Leistung präsentieren und wissen, wie du mit einer perfekten Abnahme punkten kannst?

Der Kunde entscheidet in dieser Phase des Auftrags für sich, ob er mit deiner Handwerkerleistung zufrieden ist und ob er dein Unternehmen in Zukunft wieder beauftragen und es weiterempfehlen wird. Außerdem ist die Abnahme für dich die beste Gelegenheit, Rückmeldung und Anerkennung zu deinem Werk zu erhalten. Eine wirklich gelungene Abnahme ist also die „Königsklasse“ in Handwerker-Situationen. Auch wenn du noch so gerne schnell Feierabend machen oder zum nächsten Kunden willst, nimm dir die Zeit dafür. Es lohnt sich für dich!

Bevor du deinen Kunden zur Abnahme holst, stell sicher, dass der Arbeitsplatz sauber, aufgeräumt, frei von Müll und Werkzeug ist und dein Werk in voller Pracht erstrahlt. Damit du ganz entspannt sein kannst, geh vorab mit einer Abnahme-Checkliste noch mal alles Punkt für Punkt durch. Dann kannst du sicher sein, dass die Abnahme reibungslos läuft, dein Kunde begeistert ist und das Abnahmeprotokoll auch wirklich unterschrieben wird. Wenn du deinen Kunden zur Abnahme bittest, hilft dir ein verbindlicher Ton, dass der Kunde gespannt und positiv dem Ganzen entgegenseht:

„Frau Meier, wir haben es geschafft! Ihre neue Küche ist fertig! Kommen Sie doch bitte mit.“



Damit dein Kunde auch in diesem Moment Zeit und Muße dazu hat, ist es schlau, mit ihm vorab einen Circa-Termin auszumachen, wenn es für dich absehbar ist.

Aber Achtung, Falle! Gefühl geht vor Technik! Lass deinem Kunden zunächst genug Zeit, das Werk zu bestaunen und es auf ihn wirken zu lassen. Hier kannst du auch seine Begeisterung mit ihm teilen und seine Wahl (und damit DEINE LEISTUNG!) loben.



*„Wie gefällt Ihnen Ihre neue Küche? (...)
Also, ich finde, sie passt wunderbar hier
rein, da haben Sie etwas ganz Exklusives
ausgesucht!“... „Stimmt, diese Fron-
ten passen perfekt zum Boden, das war
eine gute Wahl!“*

Damit unterstützt du deinen Kunden, auf seine Investition und Entscheidung stolz zu sein. Und das pusht seine Überzeugung, mit dir den besten Handwerker von allen gewählt zu haben. Auch wenn es vielleicht nicht genau DEIN persönlicher Geschmack ist – der Kunde ist glücklich, und das war ja dein Plan!



Weise deinen Kunden dann auf Besonderheiten wie wichtige Zusatzfunktionen hin, lass ihn wichtige Funktionen selbst ausprobieren und gib ihm dabei auch wertvolle fachliche Tipps. Erklär auch, wenn nötig, Gebrauchsanweisungen und gib Auskunft zu Garantiezeiten.

Ein Gratis-Pflegeset oder ein passendes Kundengeschenk kommt ebenso gut an.

Damit auch der letzte Teil der Abnahme bestens läuft, gehst du nun das Abschlussprotokoll und die einzelnen beauftragten Leistungen Schritt für Schritt ohne jegliche Hektik mit dem Kunden durch. Gib ihm die Zeit, die er braucht, um sich zu vergewissern, dass alles seine Richtigkeit hat. Manche Menschen sind da schneller, manche brauchen länger und haben vielleicht auch noch mehr Detailfragen. Nimm deinen Kunden ernst, auch wenn dir seine Fragen vielleicht manchmal abwegig oder überflüssig erscheinen. Er hat schließlich eine ganz andere Sicht auf die Dinge, er ist (meist) kein Handwerksprofi! Bleib also geduldig! Es ist wichtig, dass dein Kunde mit einem guten Gefühl unterschreiben kann.

Wenn du an der Stelle drängelst oder etwas übergehst, fällt dir das nur später wieder auf die Füße! Außerdem bist DU der Fachmann, und deine kompetenten Antworten stärken wiederum deine Wertigkeit als hochwertiger Handwerker!

Sollten Schäden während der Montage entstanden oder Nachlieferungen nötig sein, so vermerkst du diese vollständig im Abschlussprotokoll. Mach deinen Kunden aktiv darauf aufmerksam, biete passende Lösungen an. Damit zeigst du, dass du korrekt und fair bist und zu dem stehst, was du tust.

„Diese Leiste hier bestelle ich nach. Ich melde mich dann umgehend bei Ihnen, und wir machen, so schnell es geht, einen Termin, bei dem wir dann alles perfekt abschließen!“

Lass dir vom Kunden „grünes Licht“ geben, dass für ihn jetzt alles passt.

„Frau Müller, passt das so für Sie? Können wir das so hier abschließen? Oder welche Frage haben Sie noch?“

Dann kann dein Kunde beruhigt unterschreiben. Wenn du in der Abnahmephase sorgfältig, aufmerksam und nah am Kunden bist, erspart dir das unangenehme Kundenanrufe und mögliche nervige Wiederholungsbesuche.



Wenn du eine perfekte Abnahme durchführen möchtest, dann:

- # Vereinbare rechtzeitig mit dem Kunden einen Abnahmetermin. Plan in deinen Ablauf Zeit für diesen wichtigen Schritt.
- # Räum vorher deinen Arbeitsplatz auf, reinige ihn und mach ihn und dein Werk präsentationsfähig.
- # Prüf deine Leistung vorab systematisch nochmals mittels einer Checkliste.
- # Präsentiere dein Werk/die Investition deinem Kunden, teil seine Freude, lob deinen Kunden für seine Wahl. Verstärk seine positiven Gefühle, seinen Stolz.
- # Geh wichtige Funktionen deiner Leistung mit ihm durch, lass ihn selbst ausprobieren.
- # Bei nötigen Zusatzleistungen, Schäden oder Nachlieferungen kommuniziere diese transparent an deinen Kunden, vermerk diese im Protokoll, vereinbare konkrete Lösungen.
- # Lass deinem Kunden Zeit, die für ihn wichtigen Fragen zu stellen, gib so Auskunft, dass er alles verstanden hat, zufrieden ist und beruhigt das Abnahmeprotokoll unterschreiben kann.
- # Zeig deinem Kunden damit, dass du ihn respektierst und ernst nimmst.

DAS HAST DU DAVON ...

- # Du vermeidest unnötige Reklamationen und stressige Wiederholungsbesuche. Du sicherst dich ab und beugst lästigen Auseinandersetzungen vor.
- # Dein Kunde ist entspannt, er fühlt sich sicher und wertgeschätzt. So kannst du auch knifflige Situationen wie Nachbesserungen oder

Nachlieferungen wesentlich konstruktiver mit ihm besprechen und sparst wertvolle Zeit und Nerven.

- # Dein Kunde hat das gute Gefühl, genau beim richtigen Handwerker gekauft zu haben. Sein persönliches Feedback an dich und seine guten Bewertungen (z. B. online) bauen dich auf. Nachverkäufe und Empfehlungen füllen Eure Auftragsbücher!

Wenn du deine Mitarbeiter bei der Abnahme unterstützen möchtest, dann:

- # Erarbeite zusammen mit deinem Team individuell angepasste Checklisten für eine perfekte und sichere Abnahme.
- # Überarbeite das Abnahmeformular so, dass es wasserdicht ist und alle wichtigen Details umfasst, pass ggf. bisherige Papierversionen an praktische digitale Umsetzungen an.
- # Kümmere dich um neue praktikable und vernetzte digitale Abnahme-Tools und statte dein Team entsprechend aus (Tablets).
- # Wenn du Abnahmeunterlagen in Papierform benutzt, schaff stabile wertige Mappen/Unterlagen an, damit diese wichtigen Dokumente immer sauber und geschützt sind.
- # Bei verursachten Schäden und Fehlleistungen, die dein Mitarbeiter im Abnahmeprotokoll vermerkt hat, such eine konstruktive Lösung auch im Innenverhältnis mit ihm. Unterstütz deine Mitarbeiter dabei, ehrlich zu sein. Mach deinen Mitarbeitern transparent, wie der Umgang mit Fehlern in eurem Betrieb ist (Fehlermanagement), welche Chancen darin liegen und dass Ehrlichkeit am Ende des Tages allen nutzt.

LIFEHACKS FÜR DEN CHEF