Kompaktratgeber 2

Sauberkeit auf der Baustelle

(C) 2004 Ärmelhoch Service-Institut
Alle Texte und Bilder stammen von den Autoren
Verwendung, Nachdruck, etc. ist nur mit
ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung erlaubt.

Ärmel hoch
Service-Institut

Guten Tag!

In einer großen Publikumszeitschrift war vor einiger Zeit die Titelstory mit der Überschrift „Räuber in Latzhosen“ abgedruckt.

Auf dem Titel prangte als riesige Comicfigur ein Monteur, der so recht ins Bild der Vorurteile passte: Schmutzig, frech und dabei die Hand aufhaltend. Was können Sie gegen das „versaute“ Image des Handwerks tun? Viel. Sehr viel. Ihr „Auftritt“ auf der Baustelle und in der Kundenwohnung ist die Chance für Ihr Unternehmen, sich von Ihren Mitbewerbern zu unterscheiden. Ihr professionelles Baustellenverhalten hilft Ihnen vor allem eines zu gewinnen: neue Kunden!

Wir hoffen, dass Ihnen dieser Ärmelhoch-Kompaktratgeber helfen wird, bei Ihren Kunden, Architekten und Bauleitern die entscheidenden Service-Big-Points zu machen.

Dies wünschen wir Ihnen von Herzen

Ottmar Kuball und Werner Heimbach

Inhalt

Tipp 1 ... Profi oder Amateur bei der **Vorbereitung**?
Tipp 2 ... Der „**rote Teppich**“ für Ihre Kunden
Tipp 3 ... So geben Sie dem Kunden „**die Kante**“
Tipp 4 ... Eigenes **Handwerker-Handtuch** dabei?
Tipp 5 ... Ihr **Auftritt** als „Außenminister“
Tipp 6 ... **Dufte**, dufte...
Tipp 7 ... Klären Sie im Vorfeld die **WC-Frage**
Tipp 8 ... Nur saubere **Schuhe**, oder mehr?
Tipp 9 ... Kleine **Kratzer** – großer Ärger
Tipp 10 ... **Relikte** einer alten Zeit
Tipp 11 ... So lösen Sie das **Problem Bohrstaub**
Tipp 12 ... Das **Eigentum Ihres Kunden** ist wertvoll
Tipp 13 ... **Staubsauger** in der Werkzeugkiste
Tipp 14 ... Verfluchte **Schei...**!
Tipp 15 ... Absolutes **Rauchverbot** beim Kunden
Tipp 16 ... Machen Sie ein bisschen **Show**
Tipp 17 ... Seien Sie ein echtes **Umwelt-Vorbild**
Tipp 18 ... Ihre Mission „**Staubschutz**“
Tipp 19 ... Ihre **Werkzeuge** sind Ihre Visitenkarte
Tipp 20 ... Ihr „Werk“ wirkt auch **nach Feierabend**

Tipp 1

Profi oder Amateur bei der Vorbereitung?

Optimale Vorbereitung ist die Grundvoraussetzung für Vertrauen und beste Arbeit.

Davon wird Ihr Erfolg für die Zukunft abhängen.

Bei Um- oder Neubauarbeiten sollten Sie deshalb **zunächst abklären**:

- wo Material abgelegt und gelagert werden darf.
- wo gegebenenfalls der Schuttcontainer abgestellt werden kann
- wo Sie das Firmenfahrzeug parken können, ohne dass Sie Familienmitglieder oder Nachbarn behindern.

Klären Sie auch ab, wo Sie notwendige Sägearbeiten (Balkon, vor dem Haus, etc.) verrichten können.

Als Profi sollten Sie sich eine **Checkliste erstellen**, die Sie vor dem Start der eigentlichen Arbeiten abhaken.

So gehen Sie auf Nummer sicher und gewinnen von Beginn an Vertrauen bei Ihren Kunden.

Tipp 2

Der „rote Teppich“ für Ihre Kunden

Bei Umbauarbeiten oder in der Schlussphase im Neubau sollten Sie als Profi-Handwerker ausschließlich mit **Schutzvlies im Bodenbereich** arbeiten.

Informieren Sie zunächst Ihre Kunden, was Sie alles schützen wollen und sollen.

Beginnen Sie erst dann mit den Verlegearbeiten des Schutzvlieses am Boden.

Schützen Sie nicht nur den Raum, in dem die späteren Arbeiten schwerpunktmäßig stattfinden sollen, sondern auch den Weg dahin (über den Flur oder über eine Treppe).

.

Halten Sie sich an die Verlegeregel N° 1:

alle Arbeitswege im Haus sind penibel zu schützen. So verlieren Ihre Kunden die Angst vor Schäden und gewinnen Vertrauen zu Ihnen als zwischenzeitlichen „Mitbewohner“

Tipp 3

So geben Sie dem Kunden „die Kante“

Sichern Sie vor dem eigentlichen Arbeitsbeginn die Türstöcke Ihres Kunden mit einem modernen Kantenschutz vor **ärgerlichen Beschädigungen** durch Anstoßen oder Hängenbleiben.

Von Folgekosten und Reklamationsstress ganz zu schweigen.

Dazu können Sie z.B. Wellpappe oder Luftpolster-Folie verwenden.

Alternativ zum zeitaufwändigen Abkleben mit Karton oder Kunststofffolien können Sie mit einer neuartigen einfachen PVC-Schiene (Türrahmen-Rammschutz, im Werkzeughandel erhältlich)
Eindruck auf Ihre Kunden machen

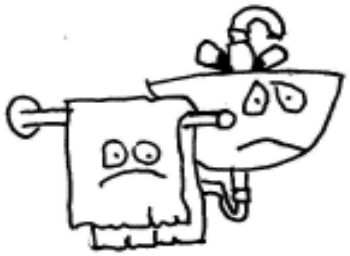
Tipp 4

Eigenes Handwerker-Handtuch dabei?

Egal ob Sie noch Silikonreste an den Händen haben, Leim, Farbe, Ölrückstände oder sonstigen Schmutz.

Es zeichnet Sie als modernen Handwerker aus, wenn Sie immer ein eigenes Handtuch dabeihaben und auch **nur dieses** benutzen.

Auch wenn der Kunde es akzeptiert, dass Sie sein Handtuch benutzen, besonders freuen wird es ihn in der Regel nicht.



Fragen Sie Ihre Kunden vorher, wo Sie sich die Hände waschen dürfen. Es ist eben nicht selbstverständlich, dass Sie sich dort waschen, wo es auch der Kunde tut.

Tipp 5

Ihr Auftritt als „Außenminister“

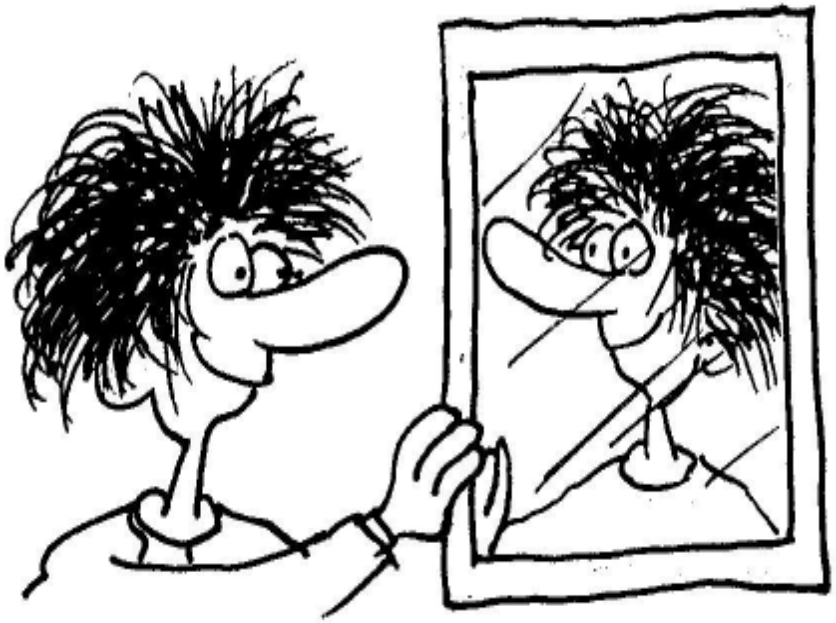
Die Sauberkeit auf der Baustelle verkörpern Sie in erster Linie als Person.

Ein ungepflegtes Äußeres wird Sie als Gegenüber unsympathisch machen.

Ihr Kunde wird gegenüber Ihrer Arbeit misstrauisch sein.

Ein gepflegter äußerer Auftritt sichert Ihnen dagegen in den ersten Momenten mit dem Kunden bereits ein „**Vertrauens-Polster**“.

Achten Sie deshalb im Kundenkontakt auf eine saubere Frisur, weitgehend saubere Hände und ein gepflegtes Erscheinungsbild, sowie auf sauber geputzte Schuhe.



Ihre Sympathie- und Akzeptanzwerte **steigen beträchtlich**. Sie sind ein würdiger „Außenminister“ Ihres Unternehmens.

Tipp 6

Dufte, dufte...

Nikotin- oder Körpergeruch, Schweiss und Ölgeruch sind **störende Nebeneffekte** harter Arbeit.

Achten Sie immer darauf, dass Sie morgens mit frischer Wäsche, und ohne den Schweissgeruch des letzten Tages zum Kunden kommen.

Und wenn es im Sommer besonders heiss ist, dann macht es durchaus Sinn, ein zweites T-Shirt (natürlich frisch gewaschen) im Wagen zu haben.

Auch ein Deoroller oder ein Mundspray im Werkzeugkasten wird Ihnen beste Dienste tun.

Auch hier gilt:

Wer **Punkte sammeln** will,
muss an alles denken!

Tipp 7

Klären Sie im Vorfeld die WC-Frage

Oft mögen es Kunden nicht, dass deren WC durch andere Menschen benutzt wird.

Deshalb sollten Sie - bei umfangreichen Arbeiten – schon im Vorfeld des Auftrages klären, wo für Sie eine Möglichkeit besteht.

Ein Baustellen-WC ist die „sauberste“ Lösung.
Falls dies aus organisatorischen Gründen nicht möglich ist gilt:
der Garten des Kunden ist Tabuzone.

Auf Neubauten ist das Urinieren in die Rohbauräume ebenfalls verboten.

Suchen Sie **rechtzeitig** im Umfeld des Kunden nach geeigneten Möglichkeiten wie Gaststätten, Geschäfte etc.

Tipp 8

Nur saubere Schuhe, oder mehr?

Nach Einbau des Fußbodenbelages (Fliesen, Parkett, Teppichboden, auch wenn Beläge nur teilweise eingebaut sind) sollten Sie die betreffenden Räume (die nicht mit Schutzvlies ausgelegt sind) nur noch **mit Überziehschuhen** betreten.

Würden es saubere Schuhe nicht auch tun? Jein!

Beim konsequenten Einsatz von Überziehschuhen geht es darum, Ihren Kunden zu zeigen: wir sind anders, wir sind weit **besser** als der Durchschnitt.

Schmutzige Schuhe sind unter Niveau. Saubere Schuhe sind Standard und damit Durchschnitt.

Überziehschuhe sind überdurchschnittliche Serviceorientierung. Bedenken Sie auch, dass Sie mit Überziehschuhen keine Hässlichen Spuren auf hellen Böden hinterlassen.

Tipp 9

Kleine Kratzer – großer Ärger

Ein Fehler, und sei er noch so klein, wird nur **selten verziehen**.

Deshalb gilt höchste Alarmstufe für Sie, wenn Sie in der Kundenwohnung arbeiten.

Kunden akzeptieren einfach nicht mehr, dass „kleine“ Folgeschäden nach dem Motto „wo gehobelt wird, da fallen Späne“ entstanden sind. Arbeiten Sie präventiv.

Schützen Sie Möbelstücke oder etwa Kundenfliesen sicher vor Kratzern, indem Sie unter Ihre Werkzeugkiste beispielsweise einen Teppichboden kleben, oder eine Möbel-Packdecke unterlegen.

Sie laufen sonst Gefahr unverzeihliche „Erinnerungen“ an Ihre Arbeit zu hinterlassen.

Dagegen kann man aus Kundensicht Fehler technischer Art wieder korrigieren. Einstürzende Wände natürlich ausgenommen.

.

Tipp 10

Relikte einer alten Zeit

Absolutes Alkoholverbot gilt heute in der Kundenwohnung und auf der Baustelle **gleichermaßen**.

Bierflaschen
und –dosen auf der Fensterbank sind Relikte einer Zeit, als man sich um das Image des Handwerks noch wenig Gedanken machte.

Tipp 11

So lösen Sie das Problem Bohrstaub

Wenn Sie sehr staubige Arbeiten ausführen, kann es sinnvoll sein, einen **Einweg-Schutzanzug** überzuziehen.

Sie müssen sich somit nicht für den Rest des Tages in völlig verschmutzter Kleidung im Haus des Kunden bewegen.

Gerade feiner Bohrstaub macht Ihren strahlenden Blaumann in Minuten zum schneeweißen „Bäckerkittel“.

Tipp 12

Das Eigentum Ihres Kunden ist wertvoll

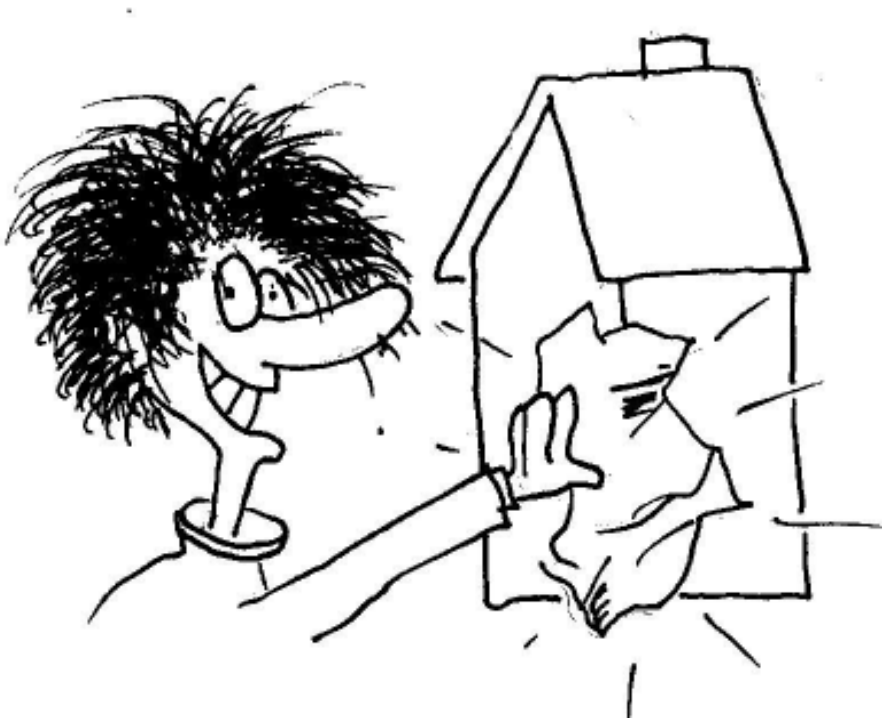
Wenn Sie sich im „heiligen Reich“ des Kunden bewegen, sollten Sie höchste Wertschätzung zeigen.

Besonders dann, wenn Sie irgendwelche Einrichtungsgegenstände oder sonstiges **Eigentum** des Kunden **anfassen** müssen.

Wenn Sie einen Schrank auf die Seite rücken müssen, sollten Sie vorher fragen, ob Sie dies so tun dürfen.

Selbst wenn Sie sicherheitshalber nur ein Bild von der Wand nehmen wollen, sollten Sie zunächst die **Erlaubnis** des Kunden einholen.

Der sensible Umgang mit dem Kundeneigentum wird Sie zum **bevorzugten Ansprechpartner** machen.



Tipp 13

Staubsauger in der Werkzeugkiste

Ihre technischen Handgriffe kann Ihr Kunde nur bedingt bewerten.

Dagegen trifft er eine sichere Einschätzung Ihres Arbeitsumfelds und Ihres Arbeitsplatzes.

Aus diesem „Erlebten“ bildet er sich seine Meinung über Sie selbst, Ihre Arbeitsweise und sogar Ihr Unternehmen.

Setzen Sie den mitgebrachten Staubsauger unmittelbar danach ein, wenn Sie Staub und Schmutz verursacht haben.

Auch Schaufel und Besen sollten Sie **nicht** von Ihrer Kundin **leihen**, sondern wie selbstverständlich immer dabei haben.

Diese „Kleinigkeiten“ unterstreichen Ihre Kompetenz als sauberer Handwerker.

Tipp 14

Verfluchte Schei...!

Solange Sie sich im „Kunden-Areal“
befinden gilt:

ersparen Sie sich alle
Kraftausdrücke und Schimpfwörter!

Egal ob Sie sich über eine defekte Ware
geärgert haben, über den Hund des Kunden,
über Ihren Chef oder einen anderen
Handwerker.

Oder wenn Ihnen eine Arbeit nicht so
von der Hand geht, wie erwünscht.

Sie beschädigen sonst Ihr Bild
als kompetenter Fachmann.

„Saubere“ Wortwahl zeichnet Sie
dagegen als **Könner** aus.

Tipp 15

Absolutes Rauchverbot beim Kunden

Rauchen gefährdet nicht nur die
Gesundheit, sondern auch Ihr Image
als Handwerker.

Anders als früher gilt heute als **Grundregel**:

absolutes Rauchverbot
in der Kundenwohnung.

An Baustellen lautet die Regel:
generelles Rauchverbot
nach Einbau des Estrichs.

Vor Einbau des Estrichs sollten
Zigarettenasche und –kippen in einen
Aschenbecher gegeben und
täglich entsorgt werden.

Tipp 16

Machen Sie ein bisschen Show

Wenn Sie hochwertige Gegenstände montieren, z.B. teure Armaturen, Spiegel, Leuchten etc., dann können Sie mit weißen Stoffhandschuhen dem Kunden Ihre Wertschätzung des Produkts zeigen.

Wenn Sie zur Fertigmontage weiße Bauwoll-Handschuhe tragen, werden Sie Ihre **Kunden verblüffen**.

Wenn Sie den Mut haben derart professionell zu arbeiten, sollten Ihre Handschuhe immer frisch gewaschen sein.

Deshalb sollten Sie immer mehrere Paare im Auto oder Werkzeug-Koffer haben.

Tipp 17

Seien Sie ein echtes Umwelt-Vorbild

Verpackungen, Bauschutt und Restmaterial muß umweltgerecht entsorgt werden. Am Besten achten Sie bereits beim Auspacken oder beim Aufräumen darauf, dass Sie verschiedene Materialien **getrennt ablegen**.

Weisen Sie Ihre Kunden auch darauf hin, dass Sie alles getrennt und umweltgerecht entsorgen. Geben Sie Bauschutt, Verpackungen und Restmaterialien **nie** in den **Hausmüll** des Kunden.

Tipp 18

Ihre Mission „Staubschutz“

Wer einmal den **Feinstaub** vom Bohren oder Stemmen einer „Baustelle“ aus den Schränken, dem Geschirr, oder der Wäsche wieder entfernt hat (soweit dies überhaupt gelingt) weiß, was manche Hausfrau durchmacht.

Viele Kunden schieben gerade deshalb die Vergabe von Renovierungsaufträgen auf, weil sie die fatalen Folgen fürchten.

Mit einer Staubschutztüre stellen Sie sicher, dass nahezu **kein Staub** nach außen dringt.

Da selbst der Reißverschluss staubdicht ist, hat Ihr Kunde nichts zu befürchten. Kunden, die bereits in der Startphase eines Auftrags begeistert sind, werden später erfahrungsgemäß weit weniger skeptisch mit Ihnen umgehen.

Tipp 19

Ihre Werkzeuge sind Ihre Visitenkarte

Sicher macht es Ihnen mehr Spaß, mit gepflegtem und **sauberem Werkzeug** zu arbeiten, als mit ... sagen wir: dem Gegenteil.

Wenn einige Mitarbeiter im Unternehmen die Geräte und Maschinen, mit denen sie täglich arbeiten, selbst gekauft hätten, würden sie sicherlich sorgfältiger damit umgehen.

Denken Sie deshalb stets daran, wenn Sie ein Gerät benutzen, zurückgeben, einlagern oder auch nur herumliegen sehen, dass es auch Ihr Gerät ist und behandeln Sie es auch so.

Tipp 20

Ihr „Werk“ wirkt auch nach Feierabend

Auf Ihren Kunden macht es keinen guten Eindruck, wenn nach Feierabend Geräte, Material und Werkzeuge ungeordnet herumliegen.

Zudem kann am nächsten Tag noch das Problem dazukommen, dass vielleicht das eine oder andere Teil fehlen wird.

Das Wichtigste aber:

Ihr Kunde macht sich über das verlassene **„Schlachtfeld“** ein Bild von Ihrer Arbeit.

Zeigen Sie sich deshalb von Ihrer besten Seite. Immer wenn Sie die Baustelle verlassen – und sei es nur kurzfristig – sollten Sie zunächst aufräumen und für Ordnung sorgen.

Ottmar Kuball

Ärmelhoch-Trainer
Betriebswirt des Handwerks
Lizenzierter Trainer für
Berufs- und Lebenszielplanung
Buchautor

Werner Heimbach

Ärmelhoch-Trainer
Betriebswirt des Handwerks
Meister/Techniker
Lizenzierter Trainer für
Persönlichkeit/Menschenkenntnis
Buchautor