

Kunden, Mitarbeiter und Bananen

Serie: Feste Abläufe erleichtern das Betriebsleben



„Vom Kundenkontakt zur Auftragserteilung“ – mit diesem Thema beschäftigen sich Michael Schmitt und sein Co-Autor Torsten Gittel in einem weiteren Kapitel des Buches „Von Kunden, Mitarbeitern und Bananen“. Während das **SanitärJournal** im ersten Teil der Serie bereits Textauszüge zum Thema „Kundenbindung“ veröffentlichte, wird im zweiten Teil nun die Bedeutung fester Abläufe im Firmenalltag beleuchtet. Ein wichtiges und zugleich praktisches Hilfsmittel ist dabei die Kunden-Kontaktnotiz.

Schmitt, der zugleich Leiter eines Fachbetriebes für Gebäudetechnik ist, berichtet in seinem 176 Seiten starken Werk, dass er im Rahmen einer Schulung selbst erlebt habe, wie sich Kundendiensttechniker über „Innendienstler“ beschwert haben, da sie keine vernünftige Fallabfrage durchführen ...

www.shk-berater.de

» „Es gibt in unserem Betrieb vom Kundenkontakt bis zur Auftragserteilung feste Abläufe. Alles beginnt damit, dass ein Kunde sich bei uns meldet, sei es telefonisch oder durch einen persönlichen Besuch. Damit wir möglichst schnell alle wichtigen

Kundendaten auf einem Blick haben, verwenden wir zur Annahme der Anfrage einen standardisierten Kontaktzettel. Mit ihm kann jeder – auch Aushilfen – wichtige Daten aufnehmen.

Geht es um eine Reparatur, kann der zuständige Kundendienstleiter den Monteuren schnell alle notwendigen Anweisungen geben. Will der Kunde ein Angebot haben, erfolgt – falls beim Anruf niemand vom Innendienst anwesend ist – ein Rückruf. Hier vereinbaren wir dann auch Vor-Ort-Termine.

Sehr wichtig ist der Punkt ‚Aufmerksamkeit durch‘. Hier wird notiert, wie der Kunde auf uns aufmerksam geworden ist. War es eine Anzeige? War es ein Werbebrief, eine Presseveröffentlichung, die Gelben Seiten oder das Internet? Hiermit können wir am Ende des Jahres auswerten, welche unserer Aktionen Erfolg gebracht haben. Nur so lassen sich die Kosten für das Marketing gezielt einsetzen. Der Kontaktzettel ist aus meiner Tätigkeit bei der **Innung Köln** im Rahmen der Kundendiensttechnikerschulung entstanden. Und zwar deshalb, weil sich immer wieder Kundendiensttechniker beschwert haben, dass Leute aus dem Innendienst keine vernünftige Fallabfrage durchführen.

Mit dem Formular ist heute auch unsere Sekretärin in der Lage, Kundendienstaufträge aufzunehmen, ohne dass eine Information fehlt. Das zeigt beim Kunden Fachkompetenz. Es ist immer wieder erstaunlich und überraschend, was man mit einer vernünftigen Abfrage des Kunden aus routinemäßiger Erfahrung erkennen kann, beispielsweise bei einer Verstopfung. Früher wurden viele unserer Kunden

direkt zu einem Abflussservice geschickt. Und das, obwohl bei näherer Betrachtung ein Küchen- oder Badewannensiphon mit der normalen Feder zu reinigen gewesen wären. Wenn heute jemand kommt und sagt, sein Abfluss sei verstopft, wird er von uns ganz gezielt gefragt, um welches Einrichtungsteil es sich handelt. Geht es um WC, Bidet, Waschtisch, Brausewanne oder Spüle?

Der Techniker kann auf dem Auftrag direkt erkennen, um welchen Bereich es sich handelt.

Bei einer Störung einer Ölheizung fragen unsere Leute nach, ob noch Öl im Tank ist. Allerdings nicht so direkt, denn das hinterlässt beim Kunden oft das Gefühl: Hält der mich für blöd? Wir versuchen es behutsamer und zwar mit der Frage: ‚Wann haben Sie zuletzt getankt?‘ Wenn das längere Zeit nicht der Fall war, folgt dann die zweite Frage: ‚Kann es sein, das ihr Tank leer ist?‘ So kommt man unserer Erfahrung nach einem sehr häufigen Störungsgrund ohne Gesichtsverlust des Kunden auf den Grund.

Direkt bei der Auftragsannahme von Heizungsstörungen fragen wir den Kunden, ob er einen Wartungsvertrag hat. Wenn nicht, bieten wir einen an und erläutern ihm die Vorteile unserer Service-Leistungen (Bananen) wie dem 24-Stunden-Notdienst oder der Samstags-Wartung. Wird mit dem Kunden ein Vor-Ort-Termin vereinbart, um ihm ein Angebot zu unterbreiten, so bestätigen wir diesen noch einmal schriftlich. Wir nutzen das als Gelegenheit, um uns noch einmal kurz vorzustellen. Das Ganze wird dann von Anfang an sehr persönlich... <<