

## DEM KORREKTEN AUFTRITT SOLLTE SAUBERE ARBEIT FOLGEN

### **Weiterempfehlung durch Kunden ist die beste Visitenkarte**

Wie unterscheidet sich Otto Normal-Klempner äußerlich vom Verkaufsprofi für Bad und Heizung? Wer hochwertige Aufträge erzielen will, sollte den Arbeitsanzug besser in der Werkstatt lassen. Mancher Kunde wird aber an der fachlichen Kompetenz zweifeln, wenn der Installateurmeister gleich mit Krawatte erscheint. In jedem Fall gilt es, korrekt und freundlich aufzutreten. Ob der Chef nun den Auftrag im Blaumann oder mit Krawatte erhalten hat: Damit der erste positive Eindruck bleibt, gehören zur Grundausstattung der Monteure Überziehschuhe und Staubsauger.

Das Thema Outfit betrifft in erster Linie die Kleidung. Nichts liegt deshalb näher, als die Damen der SHK-Branche nach ihrer Meinung zu fragen, wie ihre männlichen Kollegen beim Kunden für den besten Eindruck sorgen. Frau Petra Kowalewski von Firma Kowalewski Heizung-Sanitär in Burgwald-Birkenbrinhausen misst ordentlicher Kleidung großen Einfluss bei: „Äußerlichkeiten sind absolut von Bedeutung, da sie den ersten Eindruck prägen und Vertrauen zum Kunden herstellen sollen. Der Blaumann ist bei der Kundenberatung tabu!“, sagt Petra Kowalewski. Der Kunde fühlte sich dann nicht ernst genommen und bekäme das Gefühl, zwischen zwei Arbeitseinsätzen abgewickelt zu werden.

### **Zum Verkaufen gehört angemessene Kleidung**

Heizungsbau-Meister Jürgen Gassmann, Inhaber eines SHK-Betriebes in Neuried bei Offenburg, hält Anzug samt Krawatte für gänzlich unangebracht: „Der Kunde erwartet das nicht und hat womöglich das Gefühl, geblendet zu werden. Von einem Handwerksmeister wird sicheres, sauberes Auftreten erwartet“, sagt Jürgen Gassmann, der gleichzeitig Gründer des Internet-Vertriebs [shk-online-shops.de](http://shk-online-shops.de) ist.

### **Positiven Eindruck bis zum Schluss wahren**

Der erste gewonnene Pluspunkt kann auch schnell wieder zunichte sein, wenn beispielsweise Reklamationen nicht zügig und mit oberster Priorität erledigt werden. „Sonst wirft man alles um, was mit dem Auftritt und dem damit verbundenen Vertrauen geschaffen wurde“, sagt Petra Kowalewski.

## **Korrekt, pünktlich, freundlich: Wichtiger als Krawatte**

SHK-Unternehmer Jürgen Gassmann hat nach eigenem Bekunden kein Problem damit, bei heißen sommerlichen Temperaturen in kurzen Hosen beim Kunden zu erscheinen. „Schließlich macht es auch keinen besonderen Eindruck, wenn ich bei dreißig Grad schwitzend beim Kunden stehe, weil ich vorher schon drei Termine hatte und unter meinen Armen das Wasser hängt“, erzählt Gassmann. Im [sanitaerbund.de](http://sanitaerbund.de)-Forum berichtet er später über ein gewagtes Experiment: Zu einem Kunden-Termin habe er weder Blaumann noch Anzug getragen, sondern erschien in kompletter Motorrad-Ledermontur. Seine Kunden, noch dazu ein Ehepaar mittleren Alters, hätten nicht schlecht gestaunt, als ihr Heizungsbauer seine Kawasaki vor dem Haus abstellte. Über das Ergebnis scheint er selbst überrascht: „Ich bekam den Auftrag und habe auch noch zusätzlich eine Solaranlage verkauft“, berichtet Gassmann über seinen außergewöhnlichen Auftritt.

Fazit: Weder Blaumann noch Krawatte dürften den Vorstellungen der Endkunden von ordentlicher Handwerksleistung entsprechen. Und ohne freundliches wie zuvorkommendes Auftreten ist die beste Garderobe zwecklos. SHK-Kollegin Petra Kowalewski hat dazu präzise Vorstellungen: „Für Chef und Meister ist sportlich-elegante Kleidung das Richtige für die Kundenberatung. Zum Hemd sollte möglichst ein Sakko getragen werden.“ Bleibt abzuwarten, ob sich die Berufsbekleidungs-Hersteller dessen annehmen und sportlich-elegante Kollektionen für SHK-Fachleute entwerfen.