

Stil und Etikette

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Dieser bekannte Satz bezieht sich auch auf das Auftreten des Handwerkers beim Kunden. Worauf man achten sollte und was verbessert werden kann, erläutert Image-Coach Andrea Gündera im Malerblatt-Interview.

Die einen sagen, „dieser Handwerker kommt mir nicht mehr ins Haus“. Die anderen sind von ihrem Handwerker begeistert. Wie bewerten Sie diese Aussage? Der Handwerker mit den begeistertsten Kunden hat verstanden, um was es geht. Ich gehe davon aus, dass jeder sein Handwerk beherrscht. Aber dieser kleine Zusatznutzen für den Kunden – vom freundlichen „Guten Morgen, ich bin Sebastian Höflich von der Firma Kundenfreundlich“ über „Hätten Sie uns bitte einen Staubsauger, damit wir unsere Baustelle sauber verlassen können?“ bis hin zu korrekter Kleidung – entscheidet häufig darüber, ob künftige Aufträge folgen oder nicht.



Andrea Gündera

Coaching ist in anderen Wirtschaftsbereichen längst eine gängige Methode, um die Entwicklung und die Lösungskompetenz von Menschen und Mitarbeitern zu fördern. Warum halten Sie als Image-Coach die modernen Coaching-Methoden auch im traditionellen Handwerk für sinnvoll? Das Handwerk hat eine lange Tradition. Aber es muss auch die heutigen Ansprüche in jeder Hinsicht erfüllen. Coaching trägt dazu bei, die persönlichen Stärken zu stabilisieren. Wer ein gesundes Selbstbewusstsein hat, kann auch mit anderen Menschen souverän und respektvoll umgehen. Durch das Coaching gelingt es, andere Blickwinkel einzunehmen und damit auch den Weg für andere Lösungsansätze zu erkennen.

Wo setzen Sie als Image-Coach fürs Handwerk an? Zunächst erarbeite ich mit der Unternehmensführung gezielt das Image, das nach außen und nach innen transportiert werden soll. Zum anderen ist es immer besser, wenn ein Außenstehender wertneutral das Ganze betrachtet. Dazu gehören auch das sogenannte Baustellen-Shadowing und Kunden-Feedback, um zu schauen, wo die Schwachstellen sind.

Wie sorgt dieTYPwerkstatt dafür, dass das Image positiv verändert wird? In Trainings und Coachings für Chef und Mitarbeiter sowie nachhaltig durch Baustellen-Shadowing und Baustellen-Besuche. Es geht mir um die einfachen, aber enorm wichtigen Dinge, die jeder Mitarbeiter motiviert umsetzt. Wir haben auf der Baustelle auch vermehrt Mitarbeiter mit Migra-

tionshintergrund mit anderen Mentalitäten und Gewohnheiten. Für solche Teams ist es ganz besonders wichtig, einheitlich aufzutreten und die Firma vertrauenswürdig und kompetent zu repräsentieren – denn jeder Handwerker ist quasi die „Visitenkarte“ seines Betriebs.

Brauchen Handwerker überhaupt Benimm-Regeln oder eine Anleitung, wie sie sich anziehen sollen? Ich bin der Meinung, dass dies nicht nur Handwerker brauchen, sondern grundsätzlich jeder. Aber aufgrund meiner Biographie habe ich mich bewusst fürs Handwerk entschieden. Mit wirkungsvoller Kleidung, mit Stil und „Etikette“ kommt jeder besser an.

Was bringen Stil und Etikette für Kundengewinnung und Kundenbindung? Ich gehe von mir selbst aus. Wenn ich höflich und zuvorkommend bedient werde, fühle ich mich als Kunde akzeptiert und verstanden. Das baut Vertrauen auf. An einen solchen Service binde ich mich gerne. Einer meiner Kunden sagte, Stil und Auftreten im Handwerk ist notwendig, um unseren Kunden auf Augenhöhe zu begegnen.

Warum kümmern sich viele Handwerker nicht selbst um ihre Außenwirkung und ihr Auftreten? Ich weiß, dass Handwerker diese Dinge sehr wohl im Blickfeld haben. Aber die meisten Handwerker leiden zu sehr unter ihrem Arbeitsstress. Die Empfehlung „nicht nur im, sondern am Unternehmen zu arbeiten“, kann bei Handwerkern oft kaum umgesetzt werden.

Unter ihrem Portfolio „Image – Coaching – Potenzialentwicklung“ findet sich auch eine Rubrik für die Partnerinnen und Partner der Handwerker und Handwerkerinnen – wozu? Die meisten Handwerksbetriebe sind Familienbetriebe. Das heißt, dass die Partnerinnen und Partner auch stark einbezogen sind. Das umfasst Telefonieren, Motivieren, Unterstützen und Organisieren bis hin zur Begleitung bei Veranstaltungen. Auch hier hat die Partnerin oder der Partner eine Außenwirkung, die das Image des Handwerkers und des Unternehmens prägt. Deshalb ist es wichtig, dass alle an einem Strang ziehen – auch „backstage“.

Kunden erwarten immer häufiger den sogenannten „Zusatznutzen“. Was bedeutet das? Von einem guten Handwerker, einem Spezialisten, erwarte ich Basics und dass er sein Handwerk beherrscht. Aber es gibt darüber hinaus noch „Unausgesprochenes“, das auf der Baustelle ebenso

gepflegt und beherrscht werden muss. Hier reden wir von den Soft Skills im Handwerk, zum Beispiel Tipps zur Pflege meines neuen Fußbodens ...

Soviel zu Baustellen-Benimm und Kundenkommunikation. Einer Ihrer Schwerpunkte ist die Farb- und Stilberatung: Braucht das die Handwerkerzufunft? Der grundsätzliche Gedanke, der hinter der Farbberatung steht, geht von einer Gesamtharmonie zwischen Gesicht, Haar und Augen aus. Wenn Kleidung und bei den Damen Schmuck und Make-up ins Gesamtbild passen, sieht man insgesamt frischer, sympathischer und ansprechender aus. In einer professionellen Farb- und Stilberatung erfahren Sie auch, wie Sie auf Dritte wirken und wie Sie Ihre Wirkung gezielt einsetzen können.

Was bedeutet das für einen Handwerker im Beruf? Im Beruf ist es wichtig, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sauber, korrekt und einheit-

PRAXISPLUS

Wo können interessierte Handwerker und Handwerkerinnen mehr über die Themen Stil, Etikette & Co. erfahren? Andrea Gündera kann zu Fragen, die Image, Auftreten, Farb- und Stilberatung oder ein persönliches Coaching betreffen, gerne kontaktiert werden:

Andrea Gündera
dieTYPwerkstatt
Am Burggraben 5
72766 Reutlingen
Tel.: (07121) 478155
Fax: (07121) 493149
info@dietywerkstatt.de
www.dietywerkstatt.de

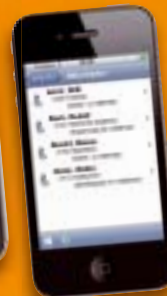
lich gekleidet sind. Ich verrate einen kleinen Trick: Wenn Mitarbeiter ihren Namen auf dem T-Shirt oder der Arbeitsjacke tragen, wird das von Kunden als sehr angenehm empfunden. Es erleichtert die Kommunikation, wenn man den Namen des Gegenübers kennt.

Und bei Veranstaltungen? Wie Sie auftreten und ob Sie den richtigen Dresscode berücksichtigen, wird bei Veranstaltungen von vielen Menschen – darunter vielleicht auch potenzielle Kunden – wahrgenommen. Man tritt sehr viel selbstsicherer und souveräner auf, wenn man weiß, dass die Kleidung zum Anlass passt.

Frau Gündera, herzlichen Dank für das Gespräch. Das Interview führte Heide Pick, Freie Journalistin, PR + Presse, 72417 Jungingen.

Den Betrieb überall im Griff haben: mit der WinWorker App

- Aktueller Baustellenstand
- Kunden- und Projektinformationen
- Vernetzter Datenzugriff
- Materialwirtschaft mobil
- Flexibel nutzbare Kontaktdaten uvm.



Mehr zur WinWorker App im Web:

