

Weshalb bezeichnet man den Kunden gerne als König?

Weshalb ist eine optimale **Kundenbindung** wichtig?

In welche vier Kategorien können Kunden eingeteilt werden?

Welche Kriterien geben dem Kunden bei der Auftragsvergabe ein gutes Gefühl, eine Bestätigung, für seine Entscheidung?

Welche gegenseitige Abhängigkeit besteht zwischen Mitarbeiter und dem Betrieb?

Wie können Kunden langfristig an die Firma gebunden werden?  
(Kundenbindung)

Welche Kriterien sind für Kunden bei der Auftragsvergabe massgebend?

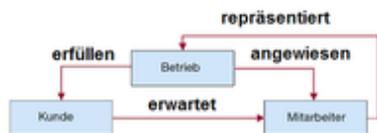
Welche Rolle spielt das Verhältnis zwischen Kunde und Mitarbeiter?

Unkomplizierter Service  
Optimale Betreuung  
Zusatznutzen erkennen  
Beziehung

Öffentliche  
Firmen  
Private  
Architekten

Bestehende Kunden halten und  
sie als Referenz einsetzen ist  
finanziell und zeitlich weniger  
aufwändig, als neue Kunden  
gewinnen.

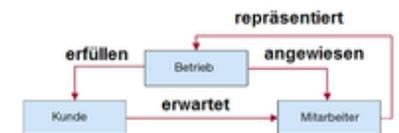
Eine Schreinerei ohne Kunden ist  
undenkbar. Erst die Einnahmen  
durch Kundenaufträge  
ermöglichen das Bezahlen  
sämtlicher Ausgaben wie Löhne,  
Materialkosten und die  
längerfristige Entwicklung der  
Firma.



Mitarbeiter repräsentiert Betrieb.  
Eine gute Beziehung zu einem  
Kunden baut man auf, indem  
man sich für ihn interessiert,  
seine Wünsche erfüllt und er sich  
verstanden fühlt => Bestätigung  
Entscheid für Firma.

Preis  
Qualität  
Termin  
Beziehung

Kunde optimal betreuen und  
bedienen.  
Kundenerwartung muss  
übertroffen werden, damit der  
Kunde nicht mit anderen Firmen  
vergleicht.



Mitarbeiter machen Firma aus,  
erbringen Leistung für Kunden,  
erfüllen dessen Wünsche und  
repräsentieren die Firma. Eine  
Firma kann sich keine Mitarbeiter  
leisten, welche sich nicht mit der  
Firma identifizieren.



Welchen Einfluss hat die persönliche Einstellung eines Mitarbeiters auf den Kunden?

Die Körperhaltung wirkt nicht nur auf Sie, sondern auch auf das Gegenüber. Wie können Sie positiv wirken?

Welche Arbeiten/ Fragen sind vor der Fahrt zum Kunden zu klären?

Wie verläuft die Begrüssung/ Vorstellung beim Kunden?



Welche Wirkung erzielt ein unausgeschlafener Mitarbeiter am Arbeitsplatz oder gar beim Kunden?  
(Lernende in der Schule?)



Wie kann die Körperhygiene, Schweißgeruch, "kundenfreundlich" oder "mitarbeiterfreundlich" beeinflusst werden?

Wie ist das persönliche Verhalten bei der Kundenbegrüssung?

Wie ist das Verhalten gegenüber dem Kunden bei Arbeiten in bewohnten Räumen?

- Name der Person, die man begrüsst, nennen.
- Vor-, Nachname und Firma nennen
  - Bei Begrüssung mehrerer Personen, bei den älteren beginnen.

- Alle Teile zum Auftrag verladen?
  - Montagepläne, Situation auf Baustelle klar?
- Werkzeuge vorhanden und in gutem Zustand?
- Abdeckmaterial vorhanden?
- Hilfsmittel für Transport?
  - Endreinigung?

- positive innere Grundeinstellung
  - aufrechte Körperhaltung
- Beine etwas gespreizt, gerade auf dem Boden
  - Blick nach vorne
- Arme leicht angewinkelt
- Lächeln auf dem Gesicht
  - angepasste Kleidung

Mitarbeiter, die positiv von sich, ihrer Firma und dem Kunden denken, beeinflussen auch ihr Handeln positiv. Handwerker mit Berufsstolz wirken sehr überzeugend und authentisch. (Keine Überheblichkeit)

- Über Arbeitsschritte informieren.
- Schuhe ausziehen, Boden abdecken.
- Räume, Schränke, Schubladen nur mit Einverständnis öffnen.
  - Ordnung halten.
- Staub draussen verursachen.
  - Räume sauber verlassen.

- Hände frei für Begrüssung
  - Aufrechter Gang
- Freundliches, offenes Gesicht wahren
- Kunden Priorität einräumen
  - Blickkontakt halten

- täglich Waschen
- täglich Unterkleider wechseln
  - Schuhe Auslüften lassen
- Parfüm mit Vorsicht einsetzen
  - Mundgeruch vermeiden

- schlechte Wirkung auf Mitmenschen
- sinkende Arbeitsleistung
- schnelle Alterung der Haut
  - hohe Unfallgefahr
  - Unaufmerksamkeit
- Einschränkung der beruflichen Chancen

Was ist in bewohnten Räumen zu unterlassen?

Aus gut behandelten Reklamationen ergeben sich of die besten Kundenbeziehungen. Wie nimmt man Reklamationen an?

Was ist dem Kunden nach Fertigstellung der Arbeit mitzuteilen?

Ruhig entgegen nehmen  
Notizen machen  
Verständnis zeigen  
Weiteres Vorgehen aufzeigen  
Bedanken, dass Firma  
Möglichkeit zur Korrektur erhält  
Vorgesetzten informieren  
Nach Erledigung nachfragen, ob  
zufrieden!

- Rauchen
- ungefragt auf Kundenmöbel sitzen
- sich verpflegen
- private Telefongespräche führen und SMS-Kommunikation betreiben.

- Arbeit präsentieren
- Funktionen erklären
- Pflegehinweise beschreiben
- dem Kunden zum Entscheid gratulieren und sich von ihm verabschieden.

Das Verhalten beim Kunden kann über Folgeaufträge entscheiden!