

UNSERE STÄRKE - IHR VORTEIL



**DIE PROFI-PARTNERSCHAFT
VON SFA SANIBROY**
...ein Gewinn für jeden Profi!



SFA
SANIBROY
KLEINHEBEANLAGEN



(Foto: epr/RoomDoctor)

Durch Service profilieren

Der Ruf der Handwerker, auch der SHK-Fachleute, ist nicht positiv: Sie kommen zu spät, wenn sie überhaupt auftauchen, heißt es. Sie verschieben angekündigte Termine kurzfristig. Das Angebot trudelt erst nach zweimaligem Nachfragen ein. Und dann entspricht es nicht mal dem Auftrag. Unter diesem Servicedesaster leidet schließlich der Eindruck der Gesamtleistung. Denn Kunden, die emotional an der Decke hängen, regen sich bei jeder sich bietenden Möglichkeit auf...

„Lassen Sie Ihre Kunden erst gar nicht ‚aufsteigen‘“, rät Autor und Wirtschaftsingenieur Jürgen **Frey** und gibt im Folgenden Tipps, wie in einem Unternehmen professionelle Servicestandards gesetzt werden können. „Behandeln Sie Ihre Kunden von Anfang an mit Wertschätzung. Diese zeitliche Investition lohnt sich: Sie haben danach viel weniger zeitaufwändigen Ärger, und Sie setzen sich von Ihren Mitbewerbern ab. Und schließlich profitieren Sie langfristig von zufriedenen Kunden und deren Weiterempfehlung.“ Seine weiteren Ratschläge:

1. **Telefon:** „Sorgen Sie dafür, dass jemand erreichbar ist, der einen Auftrag über Bad, Installationstechnik oder Wasseraufbereitung annehmen kann. Das Telefon sollte nicht öfter als zwei, drei Mal klingeln, ehe Sie abnehmen. Müssen Sie kurzfristig den Arbeitsplatz verlassen, leiten Sie das Telefon um oder nehmen Sie das tragbare Modell mit. Müssen Sie für längere Zeit auf eine Baustelle oder einen Termin, lei-

ten Sie das Telefon um oder besprechen Sie den Anrufbeantworter mit einem verbindlichen Zeitraum für den Rückruf, beispielsweise zwischen 18 und 19 Uhr. Und halten Sie das Versprechen!“

2. **Anfragen:** „Anfragen haben höchste Priorität und sollten deshalb so schnell wie möglich bearbeitet werden. Setzen Sie in Ihrem Betrieb ein festgelegtes Ziel: etwa, innerhalb von 24 Stunden sind Angebote draußen. Sind die Anfragen zu SHK komplexer, geben Sie einen Zwischenbescheid – vielen Dank, wir haben Ihre Anfrage erhalten, Sie bekommen das Angebot innerhalb von drei Tagen. Halten Sie diese Absprachen ein, erzielen Sie bei Ihren Kunden einen Wow-Faktor. Sie gewinnen Vertrauen und eher den Auftrag. Haken Sie vor allem innerhalb einer Woche nach und sprechen Sie an, was gefallen hat und warum der Kunde noch zögert. Und bleiben Sie dran, bis eine finale Entscheidung getroffen ist.“

EINZIGARTIGE VORTEILE - NUR FÜR SHK-HANDWERKER

3. **Termine und Zusagen:** „Schnelligkeit und Zuverlässigkeit muss Ihr Leitmotiv sein. So signalisieren Sie wirkliches Interesse an dem Auftrag und die Professionalität Ihrer Dienstleistung und Ihres Sanitär-Handwerks. Es kann immer etwas dazwischen kommen. Dann informieren Sie Ihren Kunden so früh und so feinfühlig wie möglich darüber. Denken Sie daran: Wie geht es Ihnen, wenn Sie warten müssen? Extra frei genommen haben? Nicht wissen, ob derjenige kommt? Muten Sie das Ihren Kunden nicht zu.“

4. **Reklamationen:** „Hören Sie Ihren Kunden zunächst zu. Egal, ob berechtigt oder nicht. Der Kunde ist sauer und will Dampf ablassen. Nicht angenehm für Sie, aber die Pflege der Kundenbeziehung gehört zu Ihrem Job als Chef. Zunächst: Sorgen Sie für eine Lösung und zwar eine schnelle. Dann schauen Sie, ob Sie etwas im Bad oder Heizungskeller verbockert haben und seien dann kulant. Gibt es ein Missverständnis, reden Sie über eine gemeinsame finanzielle Lösung. Je mehr Service Sie bisher geboten haben und je enger inzwischen die Kundenbeziehung ist, desto leichter sind diese unangenehmen Gespräche und desto einfacher die Lösung.“

5. **Kundenbeziehung:** „Die Beziehung zu Privatkunden und der Kontakt zu Firmen sind für jeden SHK-Betrieb ein wichtiger Erfolgsschlüssel. Denken Sie darüber nach, wie Sie die Kunden binden können, etwa über einen inhaltsreichen und unterhaltsamen Facebook-Auftritt oder ein jährliches Kundenmagazin. Können Sie sein Leben oder seine Arbeit erleichtern? Weil Sie während der Arbeit weitere Möglichkeiten sehen. Kann der Kunde Sie weiterempfehlen oder kennt gar potentielle Kunden? Sprechen Sie ihn darauf an. Haben Sie immer genügend Visitenkarten dabei oder auffällige, spannende Flyer.“

Service kostet Zeit und damit Geld. Daher rät Jürgen Frey dazu, besser vorher in eine gute Kundenbeziehung zu investieren, als hinterher mindestens genauso zeitintensiv den Auftrag zu retten. „Das ist effektiver, weil Sie sich profilieren und das Ihr Geschäft fördert. Und es ist eine viel befriedigendere Tätigkeit, als den Feuerwehrmann zu spielen.“ ■

www.highway-to-sell.de



Helfen und helfen lassen:
das SFA Profi-Forum

Ihre Firma als Bezugsquelle
auf der SFA Homepage

Der exklusive Online Ersatzteil-Shop
mit 24-Stunden-Lieferservice

Gedankenaustausch unter Kollegen beim
SFA Profi-Treff in entspannter Atmosphäre

EINE PARTNERSCHAFT DIE LOHNT

Alles, was der SHK-Handwerker durch seine kostenfreie Partnerschaft mit SFA nutzt, sorgt für mehr Umsatz und Erfolg. Weitere Details finden Sie unter www.sanibroy.de.

Weiterführende Fragen beantworten wir Ihnen gern unter der kostenlosen Hotline 0800 / 82 27 820 oder per E-Mail unter spezialist@sanibroy.de.

Warum also zögern?

**Werden Sie jetzt Profipartner
von SFA SANIBROY**



SFA

SANIBROY

KLEINHEBEANLAGEN

WWW.SANIBROY.DE