

# BM

Innenbau / Möbel / Bauelemente

03/18

Holz-Handwerk / Fensterbau Frontale 2018

## Digitale Perspektiven

/ *Ideen werden Möbel – ab Seite 60*  
**Kreativer CAD/CAM-Prozess**

/ *BM-Serie Kundenbindung – ab Seite 118*  
**Erzähl doch mal was!**

/ *Möbeltrends 2018 – ab Seite 122*  
**Erlaubt ist, was gefällt**



Foto: Armin Leinen

/ Schreiner beim Fensterputzen: Monteure können Kunden mit Wow-Erlebnissen überzeugen.

BM-Serie Kundenbegeisterung, Teil 2

## Der letzte Eindruck

Wenn die Produkte aus Kundensicht immer austauschbarer werden, können sich Handwerksunternehmen gerade durch Service, Termintreue sowie das freundliche und saubere Auftreten der Monteure von Wettbewerbern abheben. ARMIN LEINEN

Das Berufsbild eines Monteurs hat sich in den letzten Jahren stark gewandelt: Während früher die fachliche Arbeit im Vordergrund stand, so erwartet der Kunde heute mehr und mehr eine pünktliche und saubere Montage. Wer früher noch mit Abdecken von Böden und Laufwegen punkten konnte, muss sich heute schon mehr einfallen lassen. Der Wettbewerb schläft nicht und damit erhöht sich der Standard, den Handwerker heute erfüllen müssen. Monteure sind das letzte Glied in einer Kette von Kundenerfahrungen. Die Beratung und Produktqualität kann noch so gut sein, den letzten Eindruck hinterlässt die Qualität der Montage. Sie entscheidet darüber, ob die Erwartungen des Kunden erfüllt werden oder nicht. Oder, ob sie sogar übertroffen werden. Kundenbegeisterung ist nur möglich, wenn jeder Monteur jeden Tag in jedem Team bei jedem Kunden die sogenannten Mindeststandards für eine Kunden begeisternde Montage einhält und darüber hinaus mit Wow-Erleb-

nisse den Kunden überrascht. Dazu zählt zum Beispiel eine Fußmatte, die noch vor dem Klingeln vor die Haustür gelegt wird – als Sinnbild für Sauberkeit. Ein weiteres Highlight ist neben eigenem Handtuch und Seifenspender auf der Toilette auch das professionelle Reinigen der Produkte nach der Montage. Kunden erwarten schließlich auch beim Autokauf ein sauber gewaschenes Vehikel. Warum sollen nicht auch Möbel, Fenster und Haustüren gereinigt werden? Ihre Kunden werden verblüfft sein.

Und wenn Kunden ihren Nachbarn diese Wow-Erlebnisse begeistert erzählen, steht bereits der nächste Kunde bereit. Schließlich wurde im Nachbarn seit dem Morgen, an dem er erstmals das Montagefahrzeug hat vorfahren sehen, plötzlich auch ein Kaufwunsch, oft aus Neid, geweckt. Kundenbegeisterung zielt auf Weiterempfehlungen ab. Während zufriedene Kunden nur weiterempfehlen, wenn sie von anderen gefragt werden, empfehlen be-

geisterte Kunden von sich aus aktiv weiter. Monteure nehmen dabei eine Schlüsselrolle ein. Gerade sie können Kundenbegeisterung am besten vorleben, einen bleibenden Eindruck hinterlassen und Kunden zum Weiterempfehlen ihres Netzwerkes motivieren. ■

### Der Autor

Armin Leinen, Experte für gelebte Kundenbegeisterung, vermittelt in Impulsvorträgen sowie in Schulungen, wie sich Betriebe durch Kundenbegeisterung vom Wettbewerb abheben können.

[www.arminleinen.com](http://www.arminleinen.com)

