

Montieren Sie noch oder begeistern Sie schon?



In der Montage entscheidet sich alles: die Produktivität und die Weiterempfehlung.

Foto: Armin Leinen

Was nützen die besten Produkte und die beste Beratung, wenn's in der Montage nicht richtig funktioniert? Die Montage ist die Königsdisziplin zum Schluss einer ganzen Kette von Kundenerfahrungen, sie ist entscheidend. Es ist ein großer Unterschied, ob die Montage ganz OK, zufriedenstellend oder gar begeisternd war. Denn das primäre Ziel jeglicher Montage ist es nicht, die Produkte ein- oder aufzubauen, sondern die Montage so gut zu machen, dass daraus die nächsten Aufträge entstehen. Das Ziel jeglicher Montage ist also die Weiterempfehlung. Die Montage ist aber auch dafür verantwortlich, wie produktiv ein Auftrag abgeschlossen wird, also ob Vor- und Nachkalkulation eine Sprache sprechen. Da es (noch) keine Androiden gibt, hängt zudem vieles von den Menschen ab, die montieren.

Im ersten Teil dieser Serie in der Mai-Ausgabe ging es um das ganzheitliche Konzept von „Rock dein Handwerk® – mehr Marke, mehr Fachkräfte, mehr Freiheit“, wie also alles zusammenwirkt. Im zweiten Teil in der Juni-/Juli-Ausgabe ging es um den Verkauf, also um die Frage, „warum ein Kunde bei Ihnen kaufen beziehungsweise x Euro mehr investieren soll“. In dieser Ausgabe geht's um die Montage.

Soll-Ist-Abweichung bestimmen

Ein Verkaufspreis setzt sich bekanntlich aus Produktpreis und Montagepreis zusammen, unabhängig davon, ob diese auch einzeln im

Angebot ausgewiesen werden. Während sich Produkte gut kalkulieren lassen, ist die Montage sehr zeitrelevant. Oft verbergen sich unvorhersehbare Dinge gerade in der Demontage, hat der Kalkulator alles berücksichtigt, wurde richtig bestellt bzw. hergestellt, stimmen die Zeitvorgaben, wie fehlerfrei und effizient arbeitet ein Monteur und hat der Kunde vor Ort noch Änderungswünsche? Diese Parameter beeinflussen die Ist-Zeit. Auch wenn die Soll-Zeit gut kalkuliert ist, entscheidet die Ist-Zeit über den tatsächlichen Verkaufserfolg. Daher müssen für alle Aufträge eine Soll-Ist-Abweichung ermittelt, die Ursachen analysiert, ständig an deren Optimierung gearbeitet und die Vorgabezeiten entsprechend angepasst werden.

Restarbeiten sind Kostentreiber

Ein wesentlicher Faktor für viel zu hohe Ist-Zeiten sind die furchtbaren Restarbeiten, also nicht fertig gestellte Arbeiten, das Montageteam muss also nochmals zum Kunden (es geht hier nicht um Arbeiten, die im Vorhinein auf Kundenwunsch oder montagebedingt in verschiedene Blöcke aufgeteilt wurden). Dabei spielt es keine Rolle, ob falsch gemessen, bestellt, produziert, kommissioniert oder montiert wurde. Die Arbeiten werden nicht fertig, der Kunde hat ein Problem und das Montageteam muss wieder rausfahren, auslegen und fertig montieren. Restarbeiten sind der Zeitfresser Nummer eins. Doch nicht nur Zeitfresser, Restarbeiten sind auch immens teuer. Teuer ist nicht nur die erneute Zeit, die gebraucht wird. In dieser Zeit können keine

neuen Produkte montiert werden. Ähnlich wie die Soll-Ist-Abweichung muss jeder Betrieb auch seine Restarbeiten auf dem Schirm haben, warum diese passiert sind, wer Verursacher ist und wie sie verringert werden

können und müssen. Sind Restarbeiten erst entstanden, wird es zudem sehr schwierig mit der Begeisterung beim Kunden. Daher müssen Restarbeiten und deren Erledigung Prio eins haben.

Produktivität ist entscheidend

Dies sind nur zwei Beispiele für die Produktivität beziehungsweise Unproduktivität in der Montage. Ein weiteres Beispiel ist das Vorladen. Die meisten Betriebe laden morgens vor. Pünktlichkeit, ein wichtiger Parameter für Kundenbegeisterung, kann jetzt schon nicht mehr garantiert werden. Warum also nicht abends vorladen, man kommt morgens besser durch den Verkehr und ist pünktlicher beim Kunden? Es sind eben die vielen kleinen Zeitfresser, zehn Minuten hier, fünf Minuten da, Raucherpausen, Suchzeiten im Fahrzeug, Parkplatzsuche, unzureichende Vorabinformationen, „auf Hof rumstehen“, fehlende Fachkompetenz, Demotivation, und so weiter. Da kommt jeden Tag übers Jahr gerechnet bei allen Montageteams ganz schön viel Zeit zusammen, die besser anders eingesetzt werden soll. Bei der Produktivität geht es nicht unbedingt um Schnelligkeit, es geht darum, das ganze „Gedöns“ wegzulassen. Darum spielen die Organisation und die ganzen Abläufe in der Montage eine so entscheidende Rolle. Die besten Betriebe schaffen es genau dadurch, weil sie ihre Organisation im Griff haben, die Mitarbeiter motiviert sind und alle Vorarbeiten für eine reibungslose Montage erledigt sind, produktiv zu arbeiten. Dies sorgt für eine gute Stimmung im Betrieb, das

spüren wiederum die Kunden, diese sind begeistert und empfehlen folglich gerne weiter.

Motivierte Fachkräfte

Natürlich trägt auch der Fachkräftemangel seinen Teil dazu bei. Doch genau dieses Thema dreht sich gerade. Viele Betriebe berichten, dass sie aktuell aufgrund der wirtschaftlichen Gesamtsituation wieder genügend gute Bewerbungen erhalten. Es wird immer klarer, dass Handwerk zu den sichersten Berufsfeldern überhaupt zählt. Daher ist die Arbeitgeber-Marke neben der Kunden-Marke so immens wichtig. Mehr zum Thema Fachkräfte im vierten Teil dieser Serie.

Begeisterung vor Ort

Es geht bei der Montage in erster Linie also nicht nur darum, x Produkte zu montieren. Es geht vor allem darum, die Montage so gut zu machen – durch die Kompetenz, die Abläufe, das Verhalten und die Kommunikation – dass Kunden wahrlich begeistert sind und den Betrieb in ihrem Netzwerk weiterempfehlen. Dies gilt sowohl im B-t-C also auch im B-t-B. Wie bereits im zweiten Teil dieser Serie berichtet, ist die Montage ein ganz entscheidendes Verkaufsargument, warum Kunden kaufen sollen. Gerade in der Montage können sich Betriebe durch so viele Unterscheidungsmerkmale vom Wettbewerb abheben, weil

eine Organisation und das menschliche Verhalten nicht kopiert werden können. So ist beispielsweise ein sauberes, aufgeräumtes Fahrzeug ein top Verkaufsargument. Ebenso die Vorstellung der Montagemitarbeiter per Bild ein paar Tage vor der Montage. Oder die Begrüßungszeremonie beim Kunden, die Sauberkeit durch Auslegen und Abdecken während der Montage, das Reinigen der Produkte nach der Montage, der respektvolle Umgang mit Kundeneigentum und eine kommunikative Produktübergabe zum Schluss der Montage. Montieren können auch die anderen Betriebe, entscheidend sind die Art und Weise, wie montiert wird und die vielen Begeisterungselemente drumherum.

Erfolgsbooster am POS

Während die meisten Monteure fachlich gut sind, besteht in den meisten Betrieben noch viel Potenzial in der Organisation, dem Auftreten, der Pünktlichkeit, Sauberkeit, Kommunikation, Motivation und eben der so wichtigen Produktivität. Je produktiver ein Betrieb arbeitet, umso mehr Kapazitäten für neue Produkte und Aufträge sind vorhanden, umso höher wiederum ist das Einkaufsvolumen beim Hersteller.

Wie produktiver gearbeitet werden kann und wie Kunden durch das Auftreten und Verhal-

ten vor Ort beim Kunden begeistert und damit zu aktiven Weiterempfehlern in ihrem Netzwerk werden, ist unter anderem Inhalt des brandaktuellen, vom Autor entwickelten Erfolgsboosters „Rock dein Handwerk®“ am POS. Daneben geht es aber auch um die Positionierung des Betriebes, das hochwertige und erfolgreiche Verkaufen, motivierte Mitarbeiterführung und -bindung sowie die Unternehmensweiterentwicklung. Das Konzept richtet sich in erster Linie an Vertriebs- und Marketingleiter von Herstellern, die ihre Händler in voller Breite, tief und schnell in den täglichen operativen Aufgaben – Verkauf, Montage und Mitarbeiterführung – unterstützen und erfolgreich weiterentwickeln wollen. Das Besondere am Konzept: es ist steckerfertig, d. h. es beinhaltet viele praktische Lösungen, die direkt im eigenen Betrieb auch tatsächlich umgesetzt werden können. Mehr dazu im unten stehenden Kasten.

Im nächsten Teil der Serie geht es um die Arbeitgeber-Marke, also warum Menschen im Betrieb arbeiten sollen. ■

www.arminleinen.com

www.rockdeinhandwerk.com

Autor: Armin Leinen, Experte für gelebte Kundenbegeisterung & Markenentwicklung im Handwerk.

Das einzigartige Vertriebsunterstützungskonzept am POS für Hersteller und deren Händler



Nutzen für Hersteller & Händler:

- Hersteller können die breite Masse ihrer Händler schnell fördern, entwickeln & binden
- Breite, tiefe und schnelle Motivations- und praktische Wissensvermittlung direkt am POS
- Fokus auf operative, direkt umsetzbare Themen: Verkauf, Montage, Mitarbeiterführung (= alltägliche Brennpunktthemen der Händler)
- Hohe Umsetzungsmotivation

Format:

- Didaktisch motivierend & umsetzungsorientiert
- Modulare, aufeinander aufbauende Themen
- Online: flexibel & zeitunabhängig
- Intensivierung durch Wiederholungseffekte
- Steckerfertige Lösungen
- ca. 3,5 Stunden Praxisinhalt
- Erweiterungsoption von Hersteller-USPs

Inhalte & Trainingsmodule:

1. Praxisbezug & Lernen von den Besten
2. aktiv Marktchancen nutzen (gerade jetzt)
3. Strategie der gelebten Kundenbegeisterung
4. richtige Positionierung im Wettbewerb
5. effektive Organisation & Abläufe im Verkauf
6. starke Argumentationstechniken im Verkauf
7. Organisation & Produktivität in der Montage
8. Auftreten & Verhalten während der Montage
9. Führung & Motivation der Mitarbeitenden
10. Unternehmenskultur & Teamgeist
11. aktive Weiterempfehlungen & Zusatzverkäufe
12. erfolgreiche & nachhaltige Umsetzung in Praxis

Zielgruppe: Geschäftsführer & Inhaber der vielen kleinen & mittleren Händler/ Schreiner-/Montagebetriebe sowie von Direktverarbeitern mit eigenen Vertriebs- und Montageteams

Weitere Infos unter:

www.arminleinen.com

www.rockdeinhandwerk.com

