

Auch Gipser und Maler sind Butler

Text **Hanspeter Vochezer**
Redaktion und Bild **Raphael Briner**

Den Kunden nicht nur zufrieden, sondern auch glücklich zu machen. Das muss das Ziel eines Dienstleisters sein, egal ob er einen Text schreibt, eine Wand verputzt oder Tee serviert. Um das zu erreichen, braucht es die «Extra Mile», die einen Maler, Gipser oder sonstigen Dienstleister von den anderen abhebt. Entscheidend sind die Einstellung und die Bereitschaft zu dienen.



Hanspeter Vochezer erklärt am Malergipser-Forum, was es braucht, damit die Kundschaft glücklich ist.

Die Schweiz ist eine Dienstleistungsgesellschaft. Knapp über 76 Prozent der Werktätigen arbeiten unterdessen im tertiären Sektor. Im sekundären Sektor (Industrie) sind es rund 21 Prozent, im primären Sektor (Landwirtschaft) noch ganze 3 Prozent.

Der Butler verkörpert den absoluten Dienstleister. Er ist ein Multitask-Manager, der anderen stets zu Diensten ist. Dabei muss er mehr bieten als den Standard. Alle Dienstleister, die in der heutigen Zeit Erfolg haben wollen, müssen die «Extra Mile» zu gehen lernen. Ein Beispiel: In einem Fünf-Sterne-Hotel am Meer ist ein Pool nicht mehr Luxus, sondern er ist ein Standardangebot. Der gehobene, aufmerksame Getränkeservice

für die Gäste am Pool ist die zusätzliche Dienstleistung, die «Extra Mile», die das Hotel von den anderen abhebt. Es gilt, dem Kunden mehr zu bieten, als dieser erwartet. Er soll nicht nur zufrieden sein, sondern auch begeistert. Für den Maler und den Gipser bedeutet das unter anderem Folgendes:

- Dass er freundlich ist am Telefon;
- die Wünsche der Kunden aufschreibt und wiederholt (wie beim Top-Service in einem Restaurant/Hotel);
- den Termin einhält;
- pünktlich erscheint;
- den Kunden mit Händedruck begrüsst und sich mit Vor- und Nachname vorstellt, wenn der Kunde ihn noch nicht kennt;
- auch seine Mitarbeitenden vorstellt, falls mehrere Personen erscheinen;
- der Kundschaft den Ablauf erklärt und was er genau macht;
- fragt, ob er die Schuhe ausziehen soll oder sich Überschuhe aus Plastik überzieht;
- sich bedankt, wenn Kaffee oder Znüni angeboten wird;
- in bewohnten Liegenschaften informiert, dass Geruchsemissionen entstehen können beim Streichen einer Wand und eventuell vorschlägt zu warten, bis das Wetter wärmer ist und darum besser gelüftet werden kann;
- allenfalls entstandene Schäden dem Kunden korrekt meldet und sich dafür entschuldigt;

Autor Hanspeter Vochezer ist eidg. dipl. Hotelier, Butler und Imageconsultant.

wiederkehr

Jetzt im Sonderangebot:
Werkzeugkisten für Gipser- und Malerlehrlinge
nach neuester Aufstellung SMGV

PARTNER SMGV 2019
MEDIUM
**maler
gipser**
Die Kräfte am Bau

Gipser ÜK 1-3 EFZ

B903.730
70 x 40 x 39 cm
mit Holzboden und Holz-
deckel, mit Klappgriffen,
mit 56 Qualitätswerkzeugen

Gipser ÜK 1-3 EFZ

B903.735
91 x 52 x 43 cm
aus Kunststoff, STANLEY,
2 stabile Schwerlasträder,
ausziehbarer Bügelgriff,
integriertes Schloss und
rostfreie Metallschliessen,
mit 56 Qualitätswerkzeugen

Maler

M484.000
54 x 37 x 25 cm
aus Buchenholz massiv,
lackiert, mit Eckverstärkungen,
mit 26 Qualitätswerkzeugen

Maler

M484.010
54 x 41 x 73 cm
aus Kunststoff, STANLEY,
2 stabile Schwerlasträder,
Teleskop-Handgriff, mit Sicher-
heitsverriegelung zum Manö-
vrieren, teleskopmässiges
Aufstellen als Arbeitsstation,
mit 26 Qualitätswerkzeugen

- sofort Kontakt aufnimmt mit dem Auftraggeber, wenn sich Probleme ergeben und dies offen rapportiert sowie mit ihm bespricht;
- ein «Nein» wenn immer möglich vermeidet und nach Lösungen für die Kundschaft sucht, die es praktisch immer gibt;
- sich nach erfülltem Auftrag bedankt;
- die Rechnung zeitnah stellt und nicht erst nach drei oder sechs Monaten.

Der erste Eindruck zählt

Allgemein gilt: Man wirkt immer auf andere, egal wo man sich befindet, warum man dort ist und was man gerade macht. Der erste Eindruck zählt. Es geht um Kleidung, Körpersprache, Haltung, Gesichtsausdruck, Mimik und gepflegte Sprache. Ein Lächeln ist immer gut. Wichtig sind auch Empathie und Kommunikationsgeschick. Aktives Zuhören und ehrlich gemeinte Komplimente sind Ausdruck von Sozialkompetenz.

Die Schlussfolgerung daraus: Ob jemand Texte verfasst, eine Wand streicht oder den *afternoon tea* serviert – es geht immer darum, der Kundschaft und natürlich auch dem Unternehmen zu dienen. Grundvoraussetzung dafür ist, sich mental mit dem Dienen zu beschäftigen, die eigene Einstellung dazu zu überprüfen und zu schärfen. Denn letztlich sind alle – ob Butler oder Handwerker – «Chranpfer», die ihre Kundschaft glücklich machen wollen. ■

Wiederkehr AG, Werkzeuge und Gerüste für den Bau, Leisibachstr. 18
6033 Buchrain, Tel. 041 445 05 44, www.wiederkehrag.ch