

Inhaltsverzeichnis

Intro	6
6.30 Uhr Aufwachen und Aufstehen	10
Gut geschlafen? Bin ich fit?	
Meine Einstellung zum Arbeitstag und zum Lernen	
Körperpflege, Berufskleidung, Schuhe	
7.30 Uhr Ankunft in der Firma	14
Deine Rolle als Lernender	
Umgang mit Meister, Kollegen	
Teamgeist	
7.40 Uhr Fertigmachen zum Kundenbesuch	18
Wer ist der Kunde?	
Was weißt Du über ihn und den Auftrag?	
Vorbereitung, Firmenfahrzeug(e) laden, Abfahrt	
7.55 Uhr Kurz vor Ankunft beim Kunden	22
Pünktlichkeit	
Nachbarn	
Parken	
8.00 Uhr Ankunft beim Kunden	26
Begrüßung des Kunden	
Namen, Visitenkarte, Namensaufnäher	
Überschuhe	
8.05 Uhr Information des Kunden	36
Begehung des Auftragsortes	
Fragen des Kunden beantworten	
8.15 Uhr Eigentum des Kunden sichern	42
Gegenstände,	
Möbel und Böden schützen	
Arbeitsplatz einrichten	

Inhaltsverzeichnis

8.25 Uhr	Montage und Arbeitsdurchführung	44
	„Intimzone“ – Toilette und Badezimmer des Kunden	
	Anklopfen (Privatsphäre)	
	Sprache	
	Umgang mit Handy, iPod	
	Haustiere	
	Bitte/Danke	
	Fehler machen, Schäden anrichten	
	Umgang mit Meister und Kollegen	
	Feingefühl zeigen	
	Rauchen	
	Weibliche Auszubildende im Handwerk	
12.00 Uhr	Pause	58
	Verhalten in der Pause	
	Einladung vom Kunden, Verhalten bei Tisch	
	Pause in Kundenräumen bzw. draußen	
16.20 Uhr	Aufräumen	64
	Entsorgen und Säubern des Auftragsortes	
	Vorbereiten zur Abnahme	
16.30 Uhr	Abnahme und Formalitäten	68
16.40 Uhr	Verabschiedung	72
	Feedback des Kunden	
	Lob und Anerkennung	
17.00 Uhr	Rückfahrt	76
	Gut ankommen rund um die Uhr, 7 Tage die Woche	
	Extra-Tipps für alle Fälle	80
	Anregungen für Ausbilder, Chefs und Vorarbeiter	83
	Die Autorin	87