

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	

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 Saubermachen 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