

# Inhaltsverzeichnis

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

## Inhaltsverzeichnis

<b>8.25 Uhr Montage und Arbeitsdurchführung</b>	<b>44</b>
„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	
<b>12.00 Uhr Pause</b>	<b>58</b>
Verhalten in der Pause	
Einladung vom Kunden, Verhalten bei Tisch	
Pause in Kundenräumen bzw. draußen	
<b>16.20 Uhr Aufräumen</b>	<b>64</b>
Entsorgen und Saubermachen des Auftragsortes	
Vorbereiten zur Abnahme	
<b>16.30 Uhr Abnahme und Formalitäten</b>	<b>68</b>
<b>16.40 Uhr Verabschiedung</b>	<b>72</b>
Feedback des Kunden	
Lob und Anerkennung	
<b>17.00 Uhr Rückfahrt</b>	<b>76</b>
<b>Gut ankommen rund um die Uhr, 7 Tage die Woche</b>	
<b>Extra-Tipps für alle Fälle</b>	<b>80</b>
<b>Anregungen für Ausbilder, Chefs und Vorarbeiter</b>	<b>83</b>
<b>Die Autorin</b>	<b>87</b>