

Inhaltsverzeichnis

6:30	Aufwachen und Aufstehen
7:30	Ankunft in der Firma
7:40	Fertigmachen zum Kundenbesuch
7:55	Kurz vor Ankunft beim Kunden
8:00	Ankunft beim Kunden
8:05	Information des Kunden
8:15	Eigentum des Kunden sichern
8:25	Montage und Arbeitsdurchführung
12:00	Pause
16:20	Aufräumen
16:30	Abnahme und Formalitäten
16:40	Verabschiedung
17:00	Rückfahrt in die Firma

Inhaltsverzeichnis

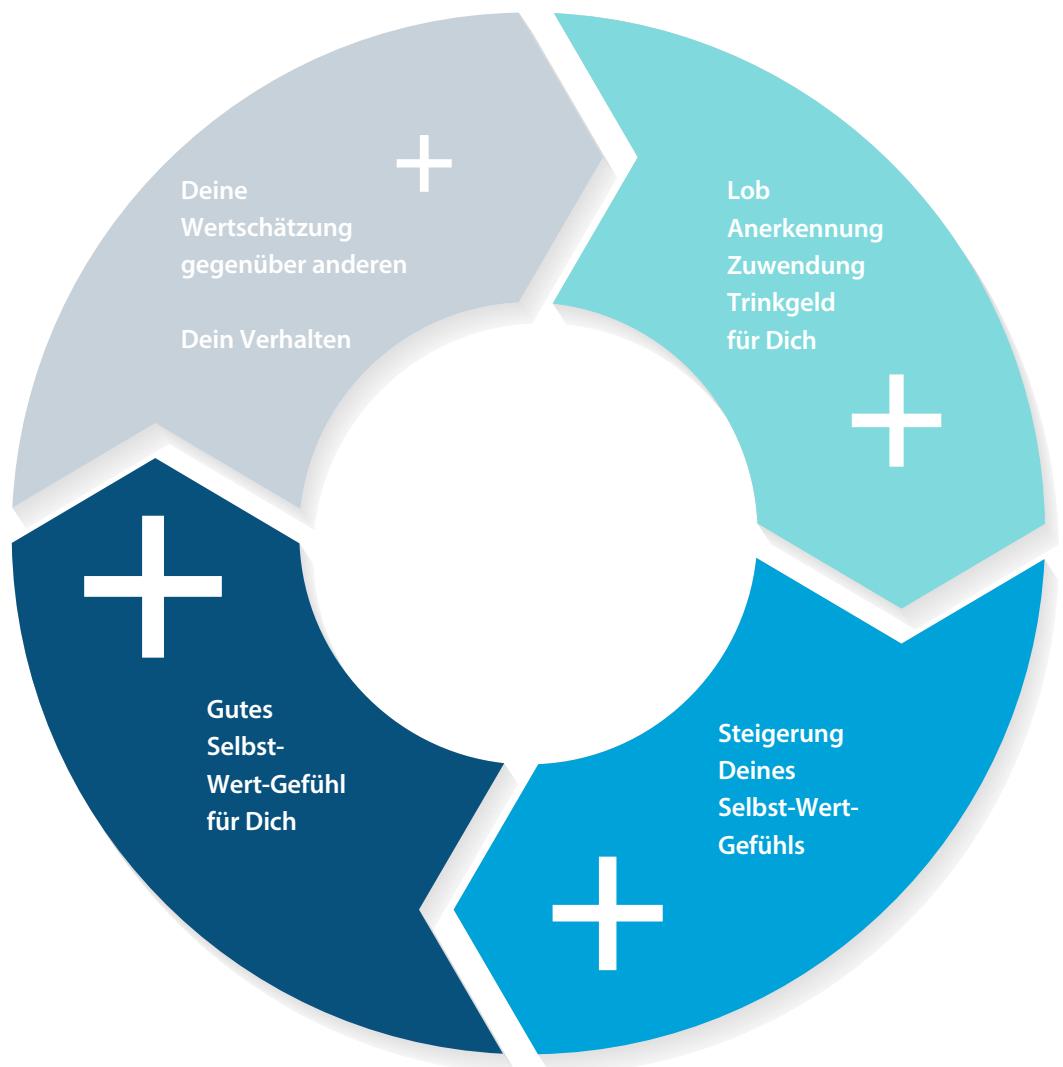
Intro	6
6.30 Uhr Aufwachen und Aufstehen	10
Gut geschlafen? Bin ich fit?	
Meine Einstellung zum Arbeitstag und zum Lernen	
Körperpflege, Berufskleidung, Schuhe	
7.30 Uhr Ankunft in der Firma	14
Deine Rolle als Lernender	
Umgang mit Meister, Kollegen	
Teamgeist	
7.40 Uhr Fertigmachen zum Kundenbesuch	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 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

INTRO

Hier geht's nicht um gutes Benehmen ...
es geht um Dich und Dein Selbst-Wert-Gefühl!



Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag zu Deinem Vorteil zu nutzen. Du hast einen Ausbildungsplatz bekommen und damit die Chance, etwas für Dich und Deine Entwicklung zu tun. Du hast sogar Lehrer, Meister und Kollegen, die Dir dabei helfen können. Auch beim Kundenbesuch kannst Du Tag für Tag Deine Erfahrungen machen und immer sicherer werden. Du kannst erleben, wie Du bei Deinem Team, aber auch beim Kunden an kommst. Du erhältst Lob und auch Kritik, alles bringt Dich weiter! Du kannst es jeden Tag aufs Neue versuchen, das ist Deine Aufgabe!

Vielleicht bist Du heute noch unsicher, nervös, aufgereggt oder niedergeschlagen, fühlst Dich manchmal zurechtgewiesen und unverstanden. Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag etwas mehr Selbst-Wert-Gefühl zu gewinnen!

◀ **Die von uns befragten Azubis fanden das „Du“ in der Anrede sympathischer und direkter. Deshalb sprechen wir hier unsere Leser mit „Du“ an.**

Mit Deinem Verhalten kannst Du Wertschätzung gegenüber Deinem Meister, den Kollegen und den Kunden ausdrücken. Das vorliegende Buch zeigt Dir in vielen Situationen und Beispielen, wie das aussieht. Zuerst bist Du an der Reihe, denn schon ein Sprichwort sagt: „Wie man in den Wald hineinruft, so hallt es heraus!“ Mit Deinem Verhalten sorgst Du dafür, dass Du Feedback bekommst, Lob, Anerkennung und manches Mal auch Trinkgeld. Auch Kritik und Verbesserungsvorschläge sind übrigens Zuwendung – Du sollst ja dazulernen – dafür bist Du da!

All diese Zuwendung wird Dein Selbst-Wert-Gefühl tagtäglich steigern. Wenn Du Dich gut fühlst, kannst Du auch anderen gegenüber gut auftreten. So kannst Du Dir Energie und Bestätigung holen, jeden Tag mehr.

Andererseits: Wenn Du mit mangelnder Achtung und Wertschätzung Deiner Umwelt gegenübertrittst, kommt auch das zurück: jeden Tag nur Kritik, Zurechtweisungen und Ärger! Es wird Dir keinen Spaß machen, in Deinen Ausbildungsbetrieb zu gehen. Du wirst Dich lustlos zum Kunden schleppen, und entsprechend wird dieser auf Dich reagieren. Dann fehlt Dir Anerkennung und Zuwendung, und Du fühlst Dich vielleicht unwichtig, wertlos und fehl am Platz. Das wäre schade!

Also: Alles in diesem Buch ist für Dich zu Deinem Nutzen geschrieben.

Damit Du Dich in Deinem neuen Begleiter gut und schnell zurechtfinst und besser orientieren kannst, ist sein Inhalt in „Zeitfenster“ eingeteilt, die Du sicher kennst. Diese Zeitfenster orientieren sich danach, wie ein ganz typischer Tag eines Auszubildenden im Handwerk normalerweise abläuft: vom Aufstehen am Morgen bis zur Rückfahrt vom Kundenbesuch am Abend. Du siehst am Kapitelanfang mit einem Blick, was Dich inhaltlich erwartet. So kannst Du, wie Du magst, von vorne nach hinten oder auch kreuz und quer lesen und Dir herauspicken, was Dich besonders interessiert.

Und noch eins: Auch wenn Du meinst, Dein Meister, die Kollegen und Kunden sind keine großen Vorbilder in punkto „Umgang miteinander“ – das soll nicht Dein Thema sein! Sorge für Dich, ergreife (Eigen-)Initiative und kümmere Dich um Dein Verhalten. Dann kommt alles Positive auch zu Dir zurück!

Auf Kundenbesuch ... wenn Du als ► Handwerker beim Kunden arbeitest und somit Gast im Haus des Kunden bist.

Manche Kunden empfinden den Handwerkerbesuch als eine Art „Hausfriedensbruch“ und behalten den Handwerker als unangenehmen „Eindringling“ in Erinnerung, den man nie wieder beauftragt.

Der Kunde erlebt den Handwerkereinsatz ganz anders als Du und Deine Kollegen. Was für Euch die „Baustelle“ ist, ist für den Kunden sein Wohnzimmer, sein Zuhause, das er wie einen Augapfel hütet. Für Euch ist es Handwerker-Alltag, für den Kunden Ausnahmestand! Du und Dein Team, Ihr bekommt Zutritt zu den persönlichen, privaten Räumen des Kunden. Normalerweise lässt der Kunde da nur gute Freunde, Verwandte, die Familie hinein. Aus Kundensicht bist Du also ein Fremder, und entsprechend vorsichtig und reserviert ist der Kunde dann auch. Damit Du beim Kunden gut an kommst und Dein Arbeitstag angenehm wird, hier einige „Spielregeln“ für Dich als „Gast“ im Haus des Kunden:

- Angenehmer äußerer Eindruck (Kleidung, Körperpflege, Körpergeruch, Körpersprache).
- Pünktlich beim Kunden erscheinen.

- Kundeneigentum schützen, auf Kundeneigentum aufpassen.
- Die Privatsphäre des Kunden respektieren.
- Dankbar sein, höflich und freundlich sein.
- Respektvoll mit Kunden, Kindern, Senioren, Haustieren umgehen.
- Hilfsbereit dem Kunden gegenüber sein, mit offenen Augen durch den Tag gehen, sehen, wo Hilfe nötig ist.
- Freundlich und hilfsbereit auch gegenüber Meister und Kollegen sein, einen guten Ton im Team wahren.

Sei Dir bewusst, Kunden beurteilen Dich und Dein Team vor allem nach diesen Kriterien:

- Freundlichkeit
- Fähigkeit, zu kommunizieren
- Pünktlichkeit
- Umsicht und Respekt
- Sauberkeit
- Fähigkeit, Probleme im Kundensinne zu lösen

Die handwerklichen Fähigkeiten setzt der Kunde nämlich als selbstverständlich voraus, wenn er einen Meister- oder handwerklichen Fachbetrieb beauftragt!

**Übrigens kann dieses Buch auch Dein Meister oder Ausbilder lesen.
Sie finden sicher auch Anregungen, wie sie Dich unterstützen können!**

Jetzt viel Spaß beim Lesen,
viel Freude beim Lernen,
viel Erfolg in Deiner Ausbildung!

Im Februar 2020

Deine Umberta Andrea Simonis
und Holzmann Medien | Buchverlag

6.30 Uhr Aufwachen und Aufstehen

Gut geschlafen? Bin ich fit?

Meine Einstellung zum Arbeitstag und zum Lernen.

Körperpflege, Berufskleidung, Schuhe.



6.30 Uhr Aufwachen und Aufstehen

11

Du bist gerade aufgewacht und liegst noch in Deinem Bett. Gleich beginnt ein neuer Arbeitstag. Stell Dir diesen Tag vor, wie er für Dich gut und erfolgreich verläuft. Mal Dir – noch im Bett liegend – dazu Bilder in Deinem Kopf aus, wie gut und erfolgreich Du alles schaffen wirst und wie viel Unterstützung Du von Deinem Meister, den Leuten in Deinem Lehrbetrieb und auch von den Kunden erhältst. Ein Tag voller wichtiger Erfahrungen liegt vor Dir, die Dich reicher machen. Nutze Deinen Tag!

Wenn Du nun im Badezimmer stehst, duschst und Dich anziehst, dann denke dran: Dein Äußerer ist ein Spiegel Deines Inneren – wie außen, so innen! Alles hat eben seine Wirkung.



Kommt immer gut!

- + Rechtzeitig aufstehen, ausreichend Zeit für Körperpflege und Frühstück vorsehen.
- + Gepflegte Zähne, angenehmer Geruch.
- + Zahnbürste und Zahnpasta für unterwegs mitnehmen, Zahnpflegekautschuk verwenden.
- + Berufskleidung in Ordnung halten.
- + Sich selbst darum kümmern, wenn die Berufskleidung des Lehrbetriebs nicht mehr in Ordnung ist, wegen sauberer und intakter Kleidung beim Chef nachfragen.

Sprich mit Deinem Meister darüber! ► + Saubere, funktionale und der (Außen-)Temperatur angepasste Berufskleidung beim Meister nachfragen, wenn sie nicht gestellt wird.

- + Bei hohen Temperaturen Kleidung zum Wechseln (T-Shirt), Einmal-Waschlappen zum Sich-zwischendurch-Frischmachen und Deo mitnehmen.

Sprich mit Deinem Meister darüber! ► + Schuhe sauber halten, ein zweites Paar immer saubere Schuhe für den Einsatz beim Kunden in bewohnten Räumen mitnehmen.

- + Sich rechtzeitig auf den Weg zum Ausbildungsbetrieb machen.
- + Discobesuche unter der Woche rechtzeitig beenden, nur Alkoholfreies trinken.

Voll daneben!

- Zu spät aufstehen, in Hektik, hungrig („Nur Verlierer starten mit leerem Magen!“) und zu spät am Arbeitsplatz erscheinen.
- Ungepflegt zur Arbeit erscheinen: fettige Haare, Körpergeruch und Mundgeruch (Schweiß, Alkoholfahne vom Vorabend, Zigarettenrauch, Knoblauch).
- Extreme Frisuren, auffällig gefärbte Haare.
- Zottiger, ungepflegter Bart oder Haarzopf.
- Sichtbare Piercings und Tatoos.
- Schmutzige, ungepflegte Fingernägel und Hände.
- Zerrissene, schmutzige Berufskleidung oder Privatkleidung tragen.
- Mit schmutzigen Schuhen in den Arbeitstag starten.



Privatkleidung statt Berufskleidung setzt das Ansehen Deiner Arbeit herunter.

Es ist erwiesen, dass Kunden Handwerkern in Berufskleidung weitaus größeres Vertrauen entgegenbringen und deren Arbeit hochwertiger einstufen.