

# handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

## **ABNAHMEGESPRÄCH** Wirkung beim Kunden

Autorin: Umberta Andrea Simonis

---

### **IMMER AUF DER SICHEREN SEITE**



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

# Anleitung **ABNAHMEGESPRÄCH**

---

Die letzte Phase eines Auftrags bietet Handwerkern noch einmal die Chance, dem Kunden einen guten Eindruck zu vermitteln. Dieser letzte Eindruck prägt die Erinnerung des Kunden und ist neben der Begrüßungsphase die wichtigste Station in der Kundenbeziehung während eines Auftrags. Zudem können Sie wichtige Verbesserungsvorschläge für Ihre Arbeitsweise erfragen. Was Sie dabei beachten sollten:

## # ZIELE DES ABNAHMEGESPRÄCHS:

- Volle Akzeptanz der Leistung erreichen.
- Abfrage der Produktzufriedenheit.
- Abfrage der persönlichen Zufriedenheit.
- Zusatzgeschäfte anregen.
- Positives Gefühl hinterlassen.

## # VORBEREITUNG UND ABLAUF DES ABNAHMEGESPRÄCHS:

- Räumen Sie den Platz Ihres Arbeitsobjektes für die Präsentation auf und säubern Sie ihn mit eigenen Reinigungsmitteln.
- Laden Sie den Kunden zum Abnahmegespräch ein.
- Lassen Sie den Kunden das fertige Werk in Ruhe ausprobieren.
- Überreichen Sie dem Kunden ein Kundengeschenk.
- Erklären Sie dem Kunden Pflegemittel und erklären Sie deren Handhabung.
- Fragen Sie den Kunden, inwiefern er zufrieden mit Ihren Leistungen war

## # DREISTUFIGER FRAGEABLAUF, MIT DEM SIE EINE EHRliche RÜCKMELDUNG VOM KUNDEN EINHOLEN:

- Erläutern Sie dem Kunden, wie wichtig Ihnen die Kundenzufriedenheit ist. Kommunizieren Sie dabei auch Ihre Wertschätzung mit Sätzen wie „Es ist mir wichtig...“
- Beleuchten Sie den ganzen Arbeits- und Montageablauf. Konzentrieren Sie sich bei Ihren Fragen auf das „Wie“, denn das „Was“ ist längst abgeschlossen und dokumentiert. Zum Beispiel: „Wie haben Sie den gesamten Ablauf unserer Arbeit erlebt?“
- Konkretisieren Sie Verbesserungsvorschläge des Kunden und binden Sie ihn ein, um Verbesserungsschritte zu formulieren: „Was hätten wir anders oder noch besser machen können?“

Quelle: Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden. Der erste „Knigge“ für Handwerker. Holzmann Medien, 11. Auflage, ISBN 978-3-7783-0993-3