

UMGANG MIT KUNDEN IM EINZELHANDEL

# Ich brauch' da mal so 'n Ding!

Die trüben Wintermonate hatte der Boss mal wieder zum Umbau des Betriebsgebäudes genutzt. Eine Sanitärausstellung war hinzugekommen und ein Einzelteilverkauf für Kunden. Quasi so eine Art Tante-Emma-Laden der Sanitärtechnik. Der soll nun auch die Klientel anlocken, die von unserem Kundendienst noch keinen Gebrauch gemacht hat.

So mancher Kunde scheint nach den eigenen Umschreibungen des gewünschten Bauteils die Eier legende Wollmilchsau zu suchen



**Der Profi kennt die Ersatzteile im Detail und kann dem Kunden bei seiner Suche schnell helfen**



**A**uf diese Weise, so erklärte uns der Chef, wolle er auch die Heimwerker – die mit Dienstleistungen nur schwer zu erreichen sind – an das Unternehmen binden. Gleichzeitig soll das Einzelteile-Zusatzgeschäft ein wenig die Kosten kompensieren, die der neu benannte Lagerist unproduktiv verursacht. Ja, wir haben jetzt einen Lageristen. Und eine richtige Abholtheke. Für das echte Großhandel-Feeling fehlt eigentlich nur noch die große Kaffeekanne auf dem Tresen. Da kein Monteur mehr Selbstbedienung im Lager machen darf, sei der Warenbestand besser zu überschauen und zu verwalten, war sich der Boss bei unserem Infogespräch sicher.

### **SAMSTAGS MAL ETWAS GANZ ANDERES**

Damit der Lagerist durch den harten Magazinalltag nicht frühzeitig von einem Burnout dahingerafft wird, hat er am Samstag immer frei. Dann hat einer der Azubis aus dem dritten Lehrjahr Shop- und Lagerwache. Naja, da wir nur zwei Azubis im dritten Jahr sind, habe ich nun jeden zweiten Samstag Dienst. Kein Knochenjob; auf alle Fälle besser als so eine Wochenend-Abflussreinigung bei Kunden, die einen dann um kurz vor 14 Uhr mit dem Satz „Das lief schon die ganze Woche nicht richtig ab“ aufmuntern. Ne, dann doch lieber in sauberem Zeug und repräsentativem Kittel in der Ausstellung herumlaufen und wichtig aussehen. Es sei denn, man wird von einem eingefleischten Bastler heimgesucht, den einen der Baumarkt auf den Hals geschickt hat, weil sie ihn dort nicht mehr ertragen können. Da steht er nun mit dem längst ausgebauten Corpus Delicti in den Händen und verkündet: „Junger Mann, ich brauch' mal so'n Ding!“

### **DIE ERSTEN SÄTZE SIND ENTSCHEIDEND**

Damit oft nicht genug. Nicht selten hat der Laie von Tuten und Blasen keine Ahnung, will uns Fachleuten dann aber noch erklären, wie das Ganze funktioniert. Wie zum Beispiel der ältere Herr, der ein R $\frac{1}{2}$ -Eckventil mitbrachte und sagte, dieser Geschwindigkeitsregler sei kaputt. Darauf hingewiesen, dass es sich um ein Absperrventil handle, erzürnte sich der Greis: „Mein Junge, lassen Sie sich Ihr Lehrgeld wiedergeben; da steht doch groß drauf >Schnell<!“ Was er da gefunden und falsch entziffert hatte (so ganz ohne Brille) war der Name eines bekannten Armaturenherstellers. Da soll man ruhig bleiben? Man muss. Denn wenn man ihm jetzt eine goldene Brücke baut, damit er sein Gesicht nicht verliert („Das ist darauf ja auch recht klein geschrieben ...“), und ihm den Sachverhalt allgemeinverständlich erklärt (also ohne Fachchinesisch), fühlt er sich ernst genommen und gut beraten. Wird dann auch noch schnell das passende Ersatzteil gefunden, ist er zufrieden. Beim nächsten Problem geht er dann gleich zum Fachhandwerker. Der eine oder andere Laufkunde kommt auch schon mal mit Fragen, die unter Umständen auch dazu führen, ihm vorzuschlagen, sich das Ganze mal als Fachmann vor Ort anzusehen.

In diesem Fall ist dann der Schritt ins Haus des Kunden geglückt und häufig kann aus so etwas ein erster Auftrag werden. Selbst wenn nicht jede Woche neue Kunden in die Unternehmenskartei gelangen, kann man sich bei erfolgter guter Beratung sicher sein, dass der Kunde darüber spricht. Und Mundpropaganda ist in ihrer Wirkung nicht zu unterschätzen. ■