

Baustellen-Knigge

«Mit Höflichkeit kommt man weiter»

Das «Seminar Baustellen-Knigge» im Weiterbildungszentrum Wildegg soll erklären, warum ein stilvoller Auftritt für Geschäftsbeziehungen wichtig ist.

Von Dietmar Knopf

Aus dem Halbdunkel des Hörsaals im Weiterbildungszentrum Technik und Forschung im Betonbau (TFB Wildegg) dröhnt eine Stimme mit bayrischem Akzent: «Der erste Satz ist entscheidend. Wir bekommen keine zweite Chance für einen ersten Eindruck».

Die Stimme gehört Roland Albert. Er kommt aus Nürnberg und lebt davon, dass die Menschen auf dem Bau aneinander geraten. Heute referiert der freischaffende Kommunikationstrainer vor 27 Bauleitern, die im Kurs «Baustellen-Knigge» lernen, wie man korrekt gegenüber Kunden und Kollegen auftritt, in Stresssituationen ruhig bleibt oder bei Konflikten die richtigen Worte findet.

Mindestens ebenso wichtig für einen reibungslosen Bauablauf seien ein konstruktives Verhalten bei Kundenreklamationen, der richtige Umgang mit Terminproblemen, lösungsorientierte Gesprä-

che am Telefon und die sorgsame Behandlung von Werk- und Fahrzeugen.

«Immer in die Augen schauen»

Albert, der mittelständische Unternehmen seit 21 Jahren in Marketing- und Kommunikationsfragen berät, verrät uns seine Lebensweisheiten: «Die ersten zwei bis drei Sekunden entscheiden darüber, ob wir unseren Gesprächspartner sympathisch finden oder nicht.»

Bei jeder Begrüssung solle man seinem Gegenüber immer in die Augen schauen und auf keinen Fall versuchen, seine Unsicherheit zu überspielen, denn das kann als Arroganz aufgefasst werden. Wenn wir über eine Baustelle laufen, sollten wir prinzipiell jedem unsere Hand zum Gruss anbieten und nicht nur von Weitem winken. «Wenn wir vor Sitzungen nicht den Rang-

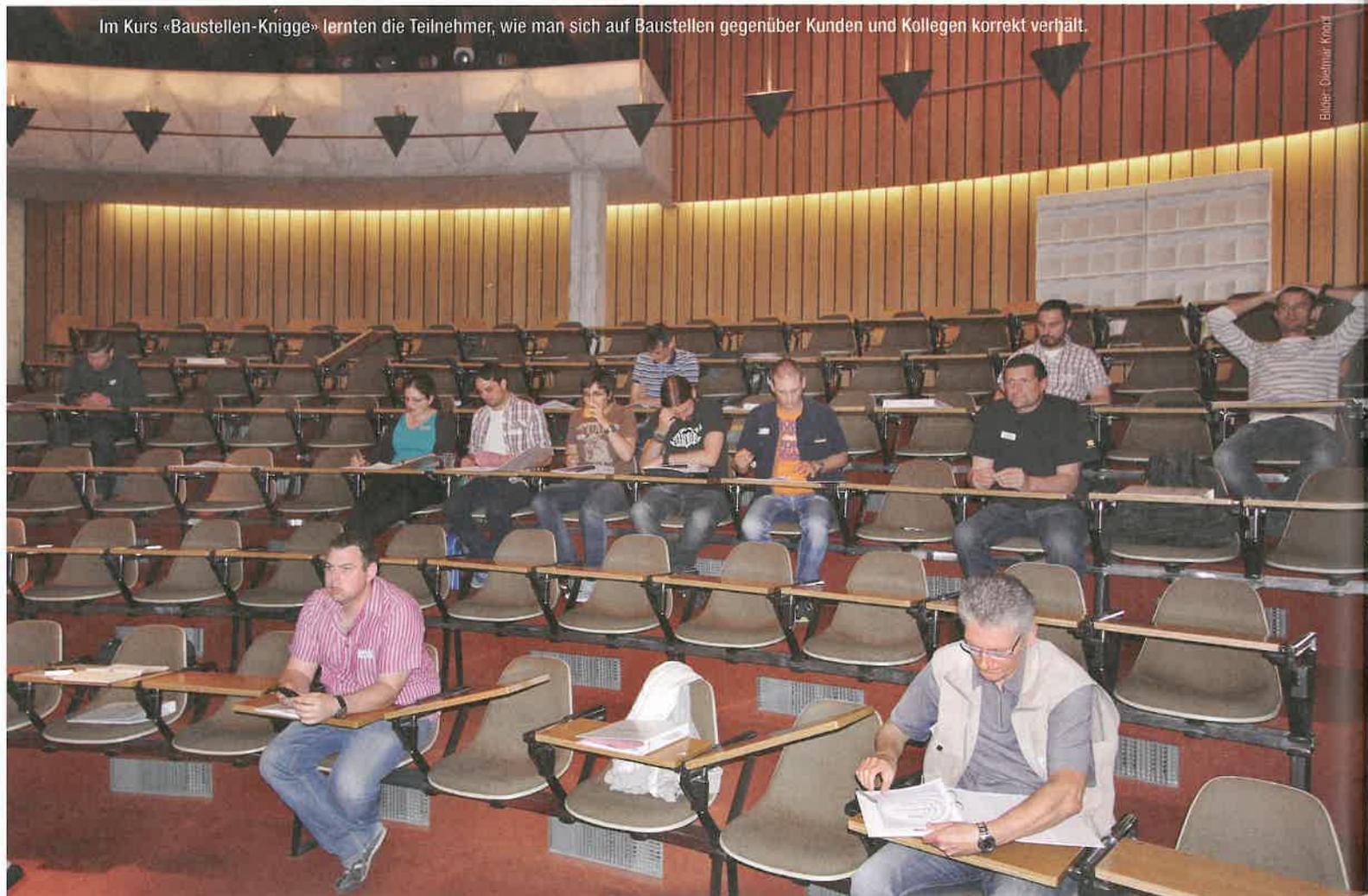
höchsten im Raum zuerst begrüßen, machen wir einen schweren Fehler», verkündet der Kursleiter.

Zusammen mit einem Assistenten (Teilnehmer) zeigt er uns, wie man es richtig macht: Aufstehen, das Gegenüber freundlich anblicken, dann ein fester Händedruck, der solange dauern soll, bis unser Gesprächspartner seinen Namen sagt. Während wir Vor- und Zunamen sagen, übergeben wir unsere Visitenkarte.

Begegnungen können auch an unserer Körpersprache scheitern. Albert ist überzeugt: «Wer bei der Begrüssung seine Hand auf die Schulter seines Gesprächspartners legt, signalisiert einen Machtanspruch, der eine Kommunikation in Schiefelage bringen kann».

Nicht anders verhält es sich, wenn man beim Handschlag seine zweite Hand auf die Hand

Im Kurs «Baustellen-Knigge» lernten die Teilnehmer, wie man sich auf Baustellen gegenüber Kunden und Kollegen korrekt verhält.



seines Gesprächspartners legt. Diese Geste drückt aus, dass man sein Gegenüber dominieren will. «Gesten unterhalb der Körpermitte sind verboten. Hände, die in Hosentaschen stecken oder Arme, die vor der Brust verschränkt sind, signalisieren Desinteresse am Gespräch.

Am Besten sind Gesten vor dem Körper, in Bauchnähe.» Während Alberts Hände durch die Luft wirbeln, spannt sich das blauweiss gestreifte Hemd über seinem Bauch. «Gesten über dem Kopf und unterhalb der Gürtellinie sind nicht zulässig.»

«Gesten sind entscheidend»

Wir erfahren weiter, dass auch bei Nachtragsverhandlungen Gesten und Nuancen eine wichtige Rolle spielen. Albert erklärt uns, wie man als Unternehmer einen Nachtrag beim Bauleiter durchsetzen kann.

Wir müssen uns vorstellen, dass wir in einem Sitzungscontainer auf irgendeiner Baustelle sind. Unternehmer und Bauleiter sitzen zusammen am Tisch und besprechen einen Nachtrag. Wie kann der Unternehmer seine Chance erhöhen, dass der Bauherr seinen Nachtrag bezahlt? «Durch sein Verhalten. Er sollte seine Hände ruhig auf den Tisch legen, diese Geste strahlt Ruhe und Gelassenheit aus. Auf dem Tisch sollten nur Unterlagen oder Pläne liegen. So lenken beide Seiten ihre Aufmerksamkeit auf das Wesentliche», fasst der Kursleiter zusammen.

Dann schlüpft Albert wieder in die Rolle des Unternehmers und erläutert dem Bauleiter (Teilnehmer) Punkt für Punkt, wie dieser Nachtrag entstanden ist, dass verschiedene Positionen nicht in der Ausschreibung stehen und deshalb eine Zusatzleistung sind. «Je ruhiger und sachlicher der Unternehmer seinen Mehraufwand erklärt, desto eher wird der Bauleiter den Nachtrag unterschreiben. Keinesfalls darf er die Ellenbogen auf den Tisch stellen, nervös mit dem Kugelschreiber in der Luft herumfuchteln oder mit verschränkten Armen auf dem Stuhl sitzen – all diese Gesten drücken latente Aggression aus.»

«Wer nicht an der Lösung arbeitet, gehört zum Problem»

Rollenwechsel: Nun mimt Albert einen wütenden Bauherrn: «Ein Fassadenblech ist verbogen, weil irgendein Idiot dagegen gefahren ist! Und morgen früh soll das Einkaufszentrum eröffnet werden», brüllt er den verantwortlichen Bauleiter (einen Kursteilnehmer) am Telefon (aus Pappe) an. Dann wendet sich Albert wieder dem Publikum zu: «In diesem Moment sollte sich der Bauleiter auf seine Zunge beißen und die Dreier-Regel beachten: Zuhören, ruhig bleiben, Verständnis zeigen.» Eine vorbildliche Antwort des Bauleiters wäre beispielsweise: «Ich verstehe, dass Sie verärgert sind. Keine Sorge, die Eröff-



Der Nürnberger Roland Albert berät mittelständische Unternehmen in Marketing- und Kommunikationsfragen.

nung wird pünktlich über die Bühne gehen. Morgen früh kommt unsere Metallbaufirma und tauscht das beschädigte Fassadenelement aus. Ich danke für Ihr Verständnis und wünsche Ihnen einen schönen Tag», sagt Albert mit gespielter Höflichkeit und schaltet den Tageslichtprojektor ein. Auf einer Powerpoint-Folie ist zu lesen, dass gemäss eines deutschen Kundenbarometers stolze 68 Prozent der Kunden die Firma wechseln, weil sie sich bei Reklamationen nicht ernst genommen fühlen oder unfreundlich behandelt werden.

«Wer sich verteidigt, klagt sich an»

Auf der nächsten Folie steht gross das Wort «Termin». «Ein Termin ist ein Versprechen», verkündet der Kursleiter. «Wenn ich jemandem verspreche, dass ich mich zu einer bestimmten Zeit mit ihm treffe, dann geht der andere davon aus, dass ich mein Versprechen auch einlöse. Falls ich, aus irgendeinem Grund, an einem Termin verhindert bin, muss ich meinem Kunden unbedingt Bescheid geben.

Untersuchungen haben gezeigt, dass wir ein Drittel unserer täglichen Arbeitszeit nicht planen können, weil Unvorhergesehenes wie Staus oder Computerabstürze unsere Zeit frisst. Dann bittet er einen Teilnehmer nach vorne ans Rednerpult. Zusammen spielen sie einen Telefondialog aus dem Baustellenalltag durch. Es geht um einen Termin, den ein Unternehmer nicht einhalten kann. «Albert», ruft er ins Pappteleson.

«Ja, hier ist Meier. Der Termin um 12 Uhr klappt bei mir nicht», tönt es kleinlaut am anderen Ende der Leitung.

«Warum nicht?! Ist mir doch egal!», donnert Albert, der jetzt auf gespielten 180 Grad ist.

«Ja, leider ist mir etwas dazwischen gekommen. Es tut mir leid», haucht eine schuldbewusste Männerstimme.

Albert legt auf. Meier habe alles falsch gemacht, sei schon im zweiten Satz im Verteidigungsmodus. Albert, mittlerweile mit schweissnassem Gesicht, führt uns vor, wie man es richtig macht:

«Guten Tag, Herr Albert. Schön, dass ich Sie am Telefon habe. Ich kann heute leider nicht zu unserem vereinbarten Termin kommen. Ich möchte Ihnen zwei neue Terminvorschläge anbieten. Heute um 14 Uhr oder übermorgen um 11 Uhr. Ich bedanke mich für Ihr Verständnis und wünsche Ihnen einen schönen Tag.»

Mittagspause. Nachdem wir im Hotel nebenan Poulet mit Ananas und Reis gegessen haben, setzt sich Albert bei brütender Mittagshitze in seinen Audi A4, telefoniert und döst dabei fast ein.

«Ich melde mich!»

Eine Stunde später sitzen wir wieder im Hörsaal und Albert fragt ins Publikum: «Was ist die grösste Lüge auf dem Bau? «Ich melde mich!», antwortet er mit einem breiten Lächeln, und betont, dass wir einige Punkte beachten müssen, damit wir unsere Gesprächspartner am Telefon nicht verärgern.

Man solle immer Lösungen anbieten und nicht Probleme aufzählen, denn davon habe jeder Mensch genug. Nicht: «Das haben wir nicht da...», sondern: «Darf ich Ihnen...bestellen.» Oder: «Das kann ich nicht genau sagen», besser wäre: «Ich rufe Sie sofort zurück, sobald ich Genaueres weiss.» Er gibt uns weitere Ratschläge mit auf den Weg, zum Beispiel, dass wir am Telefon einen guten Eindruck machen, dass wir Freude an unserer Arbeit haben und unsere Geschäftspartner freundlich behandeln sollen.

«Werkzeug als Visitenkarte»

«Wie sieht der Innenraum Ihres Dienstwagens aus?», fragt Albert leicht provokativ in die Runde. «Ist er mit einer zentimeterdicken Staubschicht bedeckt, liegen Kaffeebecher herum? Falls ja, was denken Geschäftspartner bei diesem Anblick?»

Sie würden Rückschlüsse auf die Kompetenz des Handwerkers ziehen und befürchten, dass sein Arbeitsplatz nach wenigen Tagen genauso aussehe wie sein Auto. «Ein anständiger Handwerker trägt saubere Arbeitskleidung, vielleicht sogar mit einem Firmenlogo», erzählt Albert weiter, der nun etwas müde wirkt, «er reinigt sein Werkzeug regelmässig, damit es länger hält.» Bei Aufträgen in Innenräumen solle er immer Überzieher dabei haben, einen kleinen Teppich, als Unterlage für den Werkzeugkasten, und einen Staubsauger. Das erspare Ärger mit dem Kunden. «Ich würde mich freuen, wenn ihr euch einen oder zwei Punkte rauspickt, die wir heute besprochen haben, und sie im Firmenalltag anwendet», beendet Albert den Kurs und wischt sich mit der Hand übers Gesicht. ■