

## BB-Serie: »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

**Kaum ein Formular beim Handwerker ist so entscheidend und wichtig wie die Bauabnahme. Sie ist zum einen für den Handwerker ein bedeutendes Dokument für die Garantie, andererseits ist sie auch für den Kunden die Gelegenheit, seine Zufriedenheit mit der Montageausführung zu bezeugen. Und auch für den Monteur gibt sie die Bestätigung für seine erbrachte Leistung. Doch wie oft wird die Bauabnahme tatsächlich unterzeichnet?**

# Bauabnahme bestätigt die Zufriedenheit



Die Bauabnahme bestätigt die Zufriedenheit.

Foto: Coplaning

Mit der Unterzeichnung der Bauabnahme beginnt die Laufzeit der Garantie. Daher ist es sehr wichtig, dass zu jedem Auftrag eine Bauabnahme vom Kunden unterzeichnet wird. Dieses Formular muss bereits im Vorfeld jedem Auftrag beigelegt sein, eine Ausführung für den Kunden, eine für den Handwerker. Die Verantwortung für die Unterzeichnung liegt beim Teamleiter bzw. Obermonteur. Er muss dafür Sorge tragen, dass nach Ende der Arbeiten mit dem Kunden die Montageausführungen besprochen und folglich unterzeichnet werden. Dazu sollte er sich bereits am ersten Montagetag mit dem Kunden darauf verständigen, dass er sich am Ende des letzten Tages mit ihm hierzu verabreden möchte. Wird dies versäumt, darf man sich nicht wundern, wenn am Ende der Kunde nicht vor Ort ist, weil er selbst z.B. auf der Arbeit, beim Einkaufen ist oder sonst einen Termin hat. Dann würde kein Nachweis erfolgen und der Handwerker müsste nochmals den Kunden aufsuchen, um ihn um seine Unterschrift zu bitten. Oft wird es jedoch vergessen, und eine Bauabnahme kommt nie zustande.

Da wir bei Coplaning eine sogenannte Raum-für-Raum-Montage durchführen, gehen wir am Ende jeden Tages mit dem Kunden den entsprechenden Raum

### Der Autor

Günter Schmitz, ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, einem großen Bauelemente-Handelsunternehmen in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter.

Weitere Informationen unter [www.coplaning.lu](http://www.coplaning.lu).



durch. Hier genügt erstmal ein mündliches OK, wichtig ist nur am Ende der Montage das schriftliche OK.

Die Bauabnahme enthält neben den Kunden-Kontaktdaten auch detailliert, welche Produkte eingebaut und welche Leistungen erbracht wurden. Somit gibt es auch später keine Unstimmigkeiten. Zusätzlich ist auf der Bauabnahme dokumentiert, dass die Leistungserklärung übergeben wurde. Je nach Nationalität empfiehlt es sich zudem, die Bauabnahme in unterschiedlichen Sprachen auszustellen.

Natürlich wird der Kunde die Bauabnahme nur dann unterzeichnen, wenn er mit den Ausführungen zufrieden ist und wenn alles komplett erledigt wurde. Das ist sein gutes Recht. Wir lassen die Bauabnahme auch dann unterzeichnen, wenn noch eine Leistung fehlt (z.B. Leiste). In diesem Fall wird ein Vermerk auf der Bauabnahme notiert, der dokumentiert, dass dies seitens des Handwerkers noch zu erledigen ist.

Selbst wenn der Kunde nicht zufrieden sein sollte, bietet die Bauabnahme die Dokumentationsmöglichkeit dieser Reklamation und der Handwerker weiß, dass diese schnellstmöglich noch behoben werden muss.

Ideal ist es, wenn der Obermonteur den Kunden bittet, einen Zufriedenheitskommentar auf die Bauabnahme zu schreiben. Das gibt dem Monteur nämlich die Bestätigung, wie der Kunde tatsächlich mit der Qualität zufrieden ist. Dieses Lob ist für den Monteur pure Eigenmotivation.

Jeder Handwerksbetrieb lebt auch von Referenzfotos. Daher kann die Bauabnahme auch dafür verwendet werden, sich vom Kunden – natürlich nur sofern er damit einverstanden ist – die Bildfreigabe erteilen zu lassen.

Die Bauabnahme ist zudem ein wichtiges Dokument für die Auftragsübergabe vom Monteur zur Montageleitung. An dieser Stelle wird auch konsequent überprüft, ob die Bauabnahme tatsächlich unterzeichnet wurde. Somit stellen wir sicher, dass uns zu jedem Auftrag eine Unterschrift vorliegt.

Mit der Unterzeichnung bestätigt der Kunde auch, dass nun auch die Schlussrechnung gestellt werden kann. Sofern keine Restarbeiten mehr bestehen, erfolgt diese folglich immer einen Tag nach dem letzten Montagetag.

Wie wir sicherstellen, dass die Bauabnahme bei jedem Auftrag vom Kunden unterzeichnet wird sowie viele weitere Erfolgsrezepte sind authentischer und praktischer Inhalt der Erfolgseminare und können live bei einer detaillierten Betriebsbesichtigung erlebt werden.

Die aktuellen Seminartermine für Kundenbegeisterung im Handwerk gibt's immer aktuell auf [www.denkhouse.com](http://www.denkhouse.com)