

Anzeige
AC

Anzeige
Hunold

Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz« in Bauelemente Bau

Versetzen wir uns mal in die Lage des Kunden. Vor ein paar Wochen hat er seine Produkte bestellt und freut sich nun endlich auf die Lieferung. Es ist Montagmorgen und am Wochenende hat er Zeit investiert und schon mal einige Dinge in den Räumen auf die Seite geräumt. Für die nächsten Tage während der Montage hat er sich extra Urlaub genommen. Doch dann der Anruf, eine halbe Stunde nachdem die Monteure hätten da sein sollen. »Es tut uns leid, wir können heute leider nicht kommen...«.

Ständige Terminverschiebungen vermeiden

Foto:
Coplaning



Pünktlichkeit statt ständige Terminverschiebungen ist das A und O für eine begeisterte Kundenbeziehung.

Schlechter Scherz? Nein, leider kommt dies noch viel zu oft vor. Der Kunde ist vollkommen verärgert – zu Recht! Während der Handwerker sein vorgesehene Montageteam noch irgendwie auf einer anderen Baustelle einsetzen kann, ist dieser Tag für den Kunden vollkommen verloren. Auch wenn in ein paar Tagen die Montage erfolgen könnte, dieser Kunde kann nicht mehr begeistert werden. Im Gegenteil, negative Mund-zu-Mund-Propaganda ist hier vorprogrammiert.

Was sind die Ursachen für diese ständigen Terminverschiebungen? Natürlich kann es am Vorlieferanten liegen, der die Ware nicht fristgerecht anliefert. Dann wäre schnell ein Schuldiger gefunden. Doch die Verantwortung liegt immer noch beim Handwerker. Es gibt sog. Lieferavis, die die Anlieferung der bestellten Ware rechtzeitig ankündigen. Jetzt ist noch Zeit genug, mit dem Lieferanten bzw. dem Kunden in Kontakt zu treten, um eine Lösung zu finden.

Genauere Planung ist das A und O

Viele Terminverschiebungen sind jedoch hausgemacht, so eine ungenaue Planung im Vorfeld. Hier empfiehlt es sich, mittels einer EDV-gestützten Planungssoftware Waren, Mengen, Personen und Zeiten genauestens vorzuplanen und alle terminrelevanten Aufgaben fristgerecht zu erledigen. So gibt es nur wenige Überraschungen. Denn die meisten Terminverschieber wären vermeidbar gewesen, da sie sich bereits seit längerem angedeutet haben.

Ein weiterer Grund liegt darin, dass Verkäufer die Zeit für eine Baustelle nicht genau vorausberechnen. Monteure sollten bereits am ersten Tag der Montage erkennen, ob sie mit der geplanten Zeit insgesamt hinkommen.

Falls nein, kann immer noch rechtzeitig reagiert und eine Lösung gefunden werden. Eine Lösung kann beispielsweise auch heißen, dass die Baustelle trotzdem in der dem Kunden versprochenen Zeit