**Info**

Der Artikel erscheint im Rahmen des Projektes DigiWerk (www.digiwerk-projekt.de). Mehr Informationen zur Digitalisierung im SHK-Handwerk finden Sie unter dem Link www.handwerkwirddigital.de.

Mit dem Service-Sticker von Label Software können Kunden mithelfen: Per QR-Code-Scan an einer Kundenanlage werden automatisch Aufträge in die Software Labelwin generiert – inkl. z. B. Fotos, Beschreibungen. Auch der QR-Code auf dem Bild ist scannbar – hier können Sie den gesamten Prozess testweise durchlaufen.

Die richtige Kundenkommunikation

GUT INFORMIERTE KUNDEN HELFEN MIT!

Wir alle brauchen zufriedene Kunden, die uns weiterempfehlen. Ordentliche Arbeit wird bei einem Handwerksbetrieb heute vorausgesetzt. Für eine Weiterempfehlung durch den Kunden braucht es jedoch mehr. Viele Kunden beklagen am Handwerk die dürftige oder gänzlich fehlende Information. Wenn Sie hier ansetzen, haben Sie die Nase vorn. Wie es funktioniert lesen Sie hier.

Die Internet-Händler machen es uns seit Jahren vor: Der Käufer wird über jeden einzelnen Schritt per E-Mail oder SMS informiert.

Wer im Internet kauft, wird über jeden Schritt informiert

Das ist in der technikaffinen Welt, zu der mittlerweile alle Altersklassen gehören, so selbstverständlich geworden, dass es auch vom Handwerk erwartet wird. Wenn also ein Kunde – möglichst automatisiert – über alles Relevante informiert wird und er umgekehrt auf einfachem Weg Informationen loswerden kann, erhöht das sein Vertrauen und sein Gefühl von Sicherheit.

Informierte Kunden entlasten auch den Handwerker

Die Zusammenarbeit wird insgesamt einfacher. Denn nicht nur der Kunde freut sich über eine Information zum Stand der Dinge. Auch der Handwerker wird dadurch wesentlich entlastet. Informierte Kunden fragen nicht laufend nach und unterbrechen damit den Betriebsablauf. Auch die Situation, dass der Kunde den Termin vergisst und der Mitarbeiter vor verschlossener Tür steht, lässt sich deutlich öfter vermeiden.

Auf herkömmlichen Weg lässt sich das nicht bewerkstelligen

Diese Art der Kommunikation ist über die herkömmlichen Kommunikationswe-

ge Telefon, Brief oder Karte, manuell erstellte E-Mail- oder Messenger-Nachricht nicht zu leisten. Es würde zu viel Zeit und Geld verschlingen. Sie gelingt nur mit dem Einsatz digitaler Werkzeuge. Das gilt auch selbst dann, wenn nicht jeder Schritt digital erledigt werden kann. Dafür lässt sich der Informationsfluss terminlich vorbereiten und so wesentlich vereinfachen.

Digitale Lösungsansätze für anlassbezogene Kommunikation

Eine gute Branchensoftware bietet eine Auswahl an Anlässen, zu denen eine automatisierte Nachricht an Kunden verschickt wird. Der Kanal (z. B. E-Mail, SMS) ist frei wählbar und es kann auch festgelegt werden, ob man vor dem Versand manuell eingreifen will.

Zu folgenden Anlässen kann der Kunde beispielsweise eine automatisierte Nachricht erhalten:

- Info über Erfassung eines Kundendienstauftrags mit Terminangabe, wahlweise an die Objektadresse und den Eigentümer bzw. Verwalter,
 - Info über Verschiebung eines Termins,
 - Info über Warenbestellungen mit Angabe des voraussichtlichen Liefertermins,
 - Info über die Verzögerung einer Lieferung,
 - Info über den Wareneingang mit Vorschlag eines Einbautermins, optional mit einer Terminauswahl,
 - Info an den Eigentümer, dass der Auftrag in einer Mietwohnung erledigt ist,
 - Info über Wartungstermine, optional mit einer Terminauswahl oder einem Link zur Terminvergabe,
 - Zufriedenheitsbefragung inklusive automatisierter Auswertung,
 - Erinnerung an einen bevorstehenden Besuchstermin, z. B. am Vortag.
- Weitere digital vorbereitete Kundeninformationen lassen sich einfach manuell anstoßen:
- Information vom ausführenden Techniker über eine Verspätung (per SMS),
 - Marketingaktionen an ausgewählte Empfänger mit Dokumentation im Kundeninformationssystem,
 - Aktionen zum Empfehlungsmarketing,
 - Einladung zu digitalen Baubesprechungen.

Und wie wird der Kunde seine Informationen los?

Genauso wichtig wie die Information in Richtung Kunden ist umgekehrt die Information in Richtung Betrieb. Auch hiervon profitieren beide Seiten. Der Kunde kann seine Nachricht auf einfachem Weg rund um die Uhr abschieken. Dafür wird ihm auf der Website oder als QR-Code ein Web-Formular zur Verfügung gestellt, in das er sein Anliegen eintragen kann.

Der Handwerker erhält ohne Störung seiner Abläufe alle für ihn relevanten Informationen im Idealfall direkt in seine Branchensoftware und kann damit ohne erneute Erfassung umgehend darauf reagieren. Ein oder mehrere Mitarbeiter werden per Mail automatisch über die eingegangene Nachricht informiert.

Bei gewissen Vorgängen kann es sinnvoll sein, eine automatische Antwort-E-Mail an den Kunden zu senden. Bei Störmeldungen sollte der Kunde alle seine Informationen übermitteln können. Ein Foto vom Typenschild, vom umzubauenen Bad, von der defekten Armatur – all das hilft dem Handwerker bei der Reaktion.

Mögliche Anwendungsfälle sind:

- Störungsmeldungen,
- Auftragserteilung, optional mit Angabe von Terminwünschen,
- Mitteilung des Wunschtermins per Link, Webseite oder E-Mail-Bestätigung,
- Anfragen zu Beratungsterminen, Angebot usw.

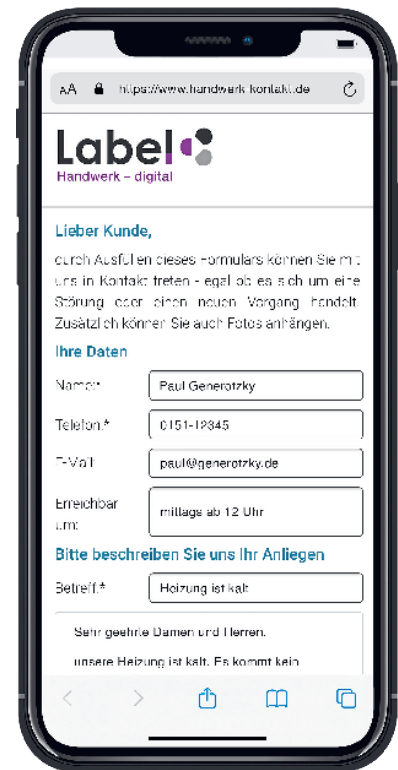
Wie hoch ist der Aufwand bei der Umsetzung?

Die vorhandenen technischen Möglichkeiten halten den Aufwand für die Umsetzung der beschriebenen Lösung relative gering. Folgende Maßnahmen sind notwendig:

- Anschaffung eines Zusatzmoduls der Branchensoftware,
- Erarbeitung von organisatorischen Regelungen und Erstellung von Textbausteinen,
- Schulung zum Umgang mit den Software-Modulen und zum Arbeitsablauf.

Was bringt eine solche Lösung?

Was der Kunde aus anderen Bereichen kennt, erwartet er auch von seinem



Mit einem gut vorformulierten Formular haben es nicht nur Kunden einfacher, auch der Mitarbeiter weiß, worauf es ankommt.

Handwerker. Wer das bietet, schafft damit einen deutlichen Mehrwert für sein Unternehmen. Über eine gute Kommunikation gelingt nicht nur die Gewinnung von Stammkunden. Der Kunde fühlt sich zu jeder Zeit gut informiert. Das beruhigt, erhöht das Vertrauen und gibt ein Gefühl von Sicherheit. All das stärkt die Bindung des Kunden an den Betrieb und führt damit zu Weiterempfehlungen.

Durch weniger Anrufe bekommt der Handwerker mehr Ruhe in seine eigenen Abläufe. Die Informationen des Kunden kommen in standardisierter Form und können dadurch ohne Neuerfassung direkt in die betrieblichen Abläufe einfließen. Das beschleunigt die Abarbeitung, worüber sich letztlich beide Seiten freuen. ■

Die Autoren

Gerald Bax ist Geschäftsführer der Label Software GmbH. Alfred Jansenberger ist stellv. Hauptgeschäftsführer des Fachverbands SHK NRW.