



**Anlagenmechaniker / Anlagenmechanikerin  
für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik**

Lernfeld 2b

»Bearbeiten von Kundenaufträgen«

**Einen Kundenauftrag  
einwerben und umsetzen**

**Zwei Lernsituationen  
für den Berufsschulunterricht**

**Lernsituation 2:  
Einen Kundenauftrag umsetzen**

**- Aufgaben und Arbeitshilfen -**

## Inhalt

<b>Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?</b> .....	<b>1</b>
1. Schritt: Warum befassen wir uns mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen«?.....	1
2. Schritt: Teams bilden.....	2
3. Schritt: Gemeinsam Lernziele formulieren .....	2
4. Schritt: Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen .....	3
5. Schritt: Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren .....	3
<b>Aufgabe 2: Die Ausführung planen</b> .....	<b>5</b>
1. Schritt: Den Arbeitsablauf planen .....	5
<i>INFOTEXT 1: Gut vorbereitet ist halb ausgeführt!</i> .....	7
<i>INFOTEXT 2: Arbeitsplanung mit Hilfe eines Mindmaps</i> .....	8
2. Schritt: Eine Material- und eine Bestellliste erstellen .....	9
3. Schritt: Die Arbeitsplanung präsentieren .....	9
4. Schritt: Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten .....	9
<b>Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen</b> .....	<b>11</b>
1. Schritt: Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen.....	11
2. Schritt: Die Arbeiten ausführen.....	12
<i>INFOTEXT 3: Worauf bei der Ausführung von Installations-, Wartungs- und Servicearbeiten zu achten ist</i> .....	13
3. Schritt: Die Planung mit der Ausführung vergleichen.....	15
<b>Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin</b> .....	<b>17</b>
1. Schritt: Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen .....	17
2. Schritt: Das Übergabegespräch vorbereiten.....	18
<i>INFOTEXT 4: Übergabegespräche führen</i> .....	19
<i>INFOTEXT 5: Erwartungen von Kundinnen und Kunden an eine Übergabe</i> .....	22
3. Schritt: Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen .....	25

<b>Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten .....</b>	<b>27</b>
1. Schritt: Kundendaten pflegen.....	28
<i>INFOTEXT 6: Nützliche Software für das Handwerk.....</i>	<i>28</i>
<i>INFOTEXT 7: Kundenaufträgen nachbereiten erhöht die Kundenzufriedenheit .....</i>	<i>31</i>
<i>INFOTEXT 8: Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 pflegen .....</i>	<i>32</i>
2. Schritt: Eine Rechnung analysieren .....	35
<i>INFOTEXT 9: Inhalte von Rechnungen über 100 Euro: Checkliste.....</i>	<i>36</i>
3. Schritt: Eine Rechnung erstellen.....	36
<i>INFOTEXT 10: Rechnungen im Programm TopKontor 3.0 erstellen .....</i>	<i>37</i>
4. Schritt: Kundenzufriedenheit sichern .....	39
<i>INFOTEXT 11: Kundenzufriedenheit sichern: Ein Beispiel aus der Automobil-     Branche .....</i>	<i>40</i>
5. Schritt: Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten .....	41
6. Schritt: Die Ergebnisse präsentieren .....	42
<b>Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt? .....</b>	<b>43</b>
Den Lernprozess und die Leistungen bewerten.....	43

## **Aufgabe 1: Was und wie wollen wir lernen?**

Ziel dieses ersten Schrittes ist es, sich gemeinsam ein Bild davon zu machen, was in den kommenden etwa 18 Unterrichtsstunden zum Thema »Einen Kundenauftrag umsetzen« auf Sie zu kommen wird.

Dazu sollen Sie gemeinsam

- klären, warum Sie sich mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen« von der Kundenanfrage bis zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit beschäftigen sollen,
- Teams bilden, die im weiteren Verlauf des Unterrichts zusammenarbeiten,
- Lernziele formulieren, die im Unterricht erreicht werden sollen,
- Vereinbarungen zur Bewertung Ihrer Leistungen treffen und
- Regeln der Zusammenarbeit im Unterricht vereinbaren.

### **1. Schritt: Warum befassen wir uns mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen«?**

Vielleicht stellen Sie sich die Frage, warum Sie sich mit dem Thema »Bearbeiten von Kundenaufträgen« befassen sollen. Sie wollen doch Handwerker oder Handwerkerin werden und nicht Verkäufer oder Bürokauffrau. Diese Frage ist durchaus berechtigt und soll beantwortet werden, bevor Sie in den eigentlichen Lernprozess einsteigen.

Gehen Sie in Ihrer Klasse der Frage nach, warum im Lehrplan für die Berufsschule das Lernfeld »Bearbeiten von Kundenaufträgen« aufgenommen wurde. Notieren Sie die Diskussionsergebnisse.

## 2. Schritt: Teams bilden

Der Lehrer oder die Lehrerin hält für Sie Kleinaufträge aus dem SHK-Handwerk bereit, die Sie im weiteren Verlauf des Unterrichts bearbeiten sollen. Die Kleinaufträge sollen in Gruppen bearbeitet werden, die als Teams im SHK-Fachbetrieb *SHK Vision GmbH* zusammen arbeiten. Jedes Team ist für eine bestimmte Region (z. B. Norden, Osten, Süden, Westen) zuständig und soll mit seinem Kleinauftrag dazu beitragen, dass der SHK-Fachbetrieb *SHK Vision GmbH* erfolgreich am Markt wirtschaftet und dazu beiträgt, dass zufriedene Kundinnen und Kunden immer weniger Energie und Ressourcen verbrauchen.

Das Motto der *SHK Vision GmbH* lautet daher auch

*„Unsere Kundinnen und Kunden sind mit unseren qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stets äußerst zufrieden und freuen sich, dass wir mit guter Beratung und qualitativ hochwertiger Arbeit nicht nur zu ihrer Zufriedenheit beitragen, sondern auch einen Beitrag zum Schutz des Menschen und der Umwelt heute und in Zukunft leisten wollen.“*

Bilden Sie in etwa gleich große Teams. Schreiben Sie für alle sichtbar auf, wie sich die Teams zusammensetzen (z. B. auf einem großen Papierbogen) und welchen Kleinauftrag sie bearbeiten werden.

## 3. Schritt: Gemeinsam Lernziele formulieren

Das Formulieren von Lernzielen soll Ihnen dabei helfen, den roten Faden bei der Bearbeitung der Kleinaufträge nicht zu verlieren und immer wieder einzuschätzen, ob sie alles Wichtige gelernt und verstanden haben.

Sehen Sie sich das Lernfeld 2b »Bearbeiten von Kundenaufträgen« in Ihrer Arbeitsmappe genau an. Erarbeiten Sie gemeinsam Lernziele, die Sie in den folgenden Unterrichtsstunden erreichen wollen und notieren Sie sie.

#### **4. Schritt: Vereinbarungen zur Leistungsbewertung treffen**

Damit Sie von Anfang an wissen, wie sich Ihre Mitarbeit und die Qualität der von Ihnen erstellten Materialien auf die Leistungsbewertung auswirkt, sollen zu Beginn Vereinbarungen zur Leistungsbewertung getroffen werden.

Legen Sie gemeinsam mit Ihrer Lehrerin oder Ihrem Lehrer fest, wie Ihre Leistungen im Unterricht bewertet werden sollen. Halten Sie auch in Ihrem Interesse die Vereinbarungen in Ihrer Arbeitsmappe fest.

#### **5. Schritt: Regeln der Zusammenarbeit vereinbaren**

Es lernt sich leichter, wenn eine angenehme Atmosphäre in der Gruppe herrscht. Darum hilft es, sich vorher darüber Gedanken zu machen, wie die Zusammenarbeit aussehen soll und was im Umgang miteinander vermieden werden soll.

Diskutieren Sie, wie Sie gerne miteinander arbeiten möchten und legen Sie Regeln der Zusammenarbeit im Unterricht fest. Halten Sie die vereinbarten Regeln für alle sichtbar (z. B. auf einem großen Papierbogen) und in Ihrer Arbeitsmappe fest.



## **Aufgabe 2: Die Ausführung planen**

Ihnen liegt ein Kleinauftrag mit einer von der *SHK-Vision GmbH* ausgefertigten Auftragsbestätigung und den Kundendaten sowie ein Auftrags- und Arbeitszettel vor. Ihre Aufgabe wird es sein, diesen Kleinauftrag umzusetzen. Voraussetzung für eine möglichst reibungslose Umsetzung eines Auftrags ist es, die Arbeiten bei dem Kunden oder der Kundin gut vorzubereiten bzw. zu planen.

Die Planung der Ausführung soll in folgenden Schritten erfolgen:

- Sie erstellen zunächst einen Arbeitsablaufplan in dem alle wichtigen Schritte der Ausführung in ihrer zeitlichen Reihenfolge dargestellt werden.
- Sie überprüfen, ob es erforderlich ist, sich mit anderen Gewerken abzustimmen.
- Sie erstellen auf Grundlage des Arbeitsablaufplans und des Auftrags- und Arbeitszettels eine Material- und Werkzeugliste sowie eine Liste zu bestellender Materialien.
- Sie stellen Ihre Planung vor und überprüfen so deren Vollständigkeit.

### **1. Schritt: Den Arbeitsablauf planen**

Eine gute Arbeitsplanung trägt maßgeblich mit dazu bei, dass die Arbeit beim Kunden oder bei der Kundin problemlos verläuft. Sie erhöht daher die Kundenzufriedenheit, unnötige Wege (z. B. wegen vergessener Werkzeuge oder Materialien) werden vermieden und die Umwelt wird geschont (weniger Verkehr, kein unnötiger Materialverbrauch). Sicher muss nicht für jeden Kundenauftrag ein detaillierter Arbeitsplan erstellt werden. Bei Aufträgen die zum ersten mal oder selten ausgeführt werden, erhöht es jedoch die Zuverlässigkeit des Handwerksbetriebs und die Qualität der Arbeit. Werden Arbeitsablaufpläne bei der Auswertung des Kundenauftrags korrigiert („Wie ist der Auftrag wirklich abgelaufen?“) und anschließend archiviert, kann auf sie zurückgegriffen werden, um Folgeprojekte zu planen und zu kalkulieren sowie um die Wiederholung von Fehlern zu vermeiden.



Abbildung: Gut geplant?

Nehmen Sie die Unterlagen, die Ihnen bislang zu dem Auftrag zur Verfügung stehen, zur Hand und planen Sie den Arbeitsablauf. Beginnen Sie mit der Entgegennahme des Kleinauftrags und enden Sie mit der Funktionsprüfung. Zur Einführung lesen Sie den Infotext 1 „Gut vorbereitet ist halb ausgeführt!“.

Zur Darstellung des Arbeitsablaufs können Sie zum Beispiel ein so genanntes Mindmap erstellen und dort die Arbeitsschritte nummerieren (siehe den Infotext 2 „Arbeitsplanung mit Hilfe eines Mindmaps“, S. 8).

**INFOTEXT 1:**

***Gut vorbereitet ist halb ausgeführt!***

Je besser ein Auftrag vorbereitet ist, desto geringer ist die Gefahr, dass bei der eigentlichen Ausführung Probleme auftreten, indem zum Beispiel Werkzeuge, einzelne Teile oder Arbeitsmittel fehlen.

Solche, durch schlechte Arbeitsplanung hervorgerufene „Kleinigkeiten“ führen dazu, dass der Arbeitsablauf immer wieder unterbrochen werden muss. Bei dem Kunden oder der Kundin hinterlässt dies schnell einen schlechten Eindruck und oft führt es zu unnötigen Verzögerungen, die dann an anderer Stelle Zeitdruck bedeuten.

Zum Teil wirkt sich eine schlechte Arbeitsplanung auch negativ auf die Qualität der Arbeit aus. Zum Beispiel dann, wenn es durch eine schlechte Vorbereitung zu zeitlichen Engpässen kommt und dann alles „ruckzuck“ gehen muss.



Abbildung 1: Den Arbeitsablauf systematisch planen

Eine gute Arbeitsplanung beinhaltet mindestens folgende Elemente:

- Eine umfassende Materialliste  
(Werkzeuge, Hilfsmittel, Komponenten, Kleinteile etc.)
- Nötigenfalls eine Bestellliste  
(z. B. bei selten oder in großen Mengen benötigten Komponenten)
- Eine Liste benötigter Planungsunterlagen  
(Installationspläne, Montagepläne, Montageanweisungen)
- Überlegungen zur Abstimmung mit anderen Gewerken  
(z. B. Elektrohandwerk oder Fliesenleger)

- Überlegungen zum Arbeitsschutz  
(z. B. persönliche Schutzausrüstung wie Gehörschutz und Schutzbrille)
- Überlegungen zum Umweltschutz  
(z. B. Entsorgung von Altteilen, günstige Routenplanung)

**INFOTEXT 2:**

**Arbeitsplanung mit Hilfe eines Mindmaps**

Sinn einer Mindmap ist es, die eigenen Gedanken und Ideen mit Hilfe einer grafischen Darstellung zu strukturieren. Die Darstellung ist daher auch gut geeignet, die Arbeit zu planen und notwendige Arbeitsschritte übersichtlich in Teilschritte zu gliedern und sie anschließend (z. B. durch Nummerierung) in eine sinnvolle Reihenfolge zu bringen.

Am Beispiel des Auswechselns einer Heizkreispumpe ist unten ein Mindmap dargestellt. Die einzelnen Arbeitsschritte könnten noch weiter unterteilt werden. Bei welchen Arbeitsschritten dies sinnvoll ist und zu einer besseren Arbeitsplanung beiträgt, muss im Einzelfall entschieden werden.

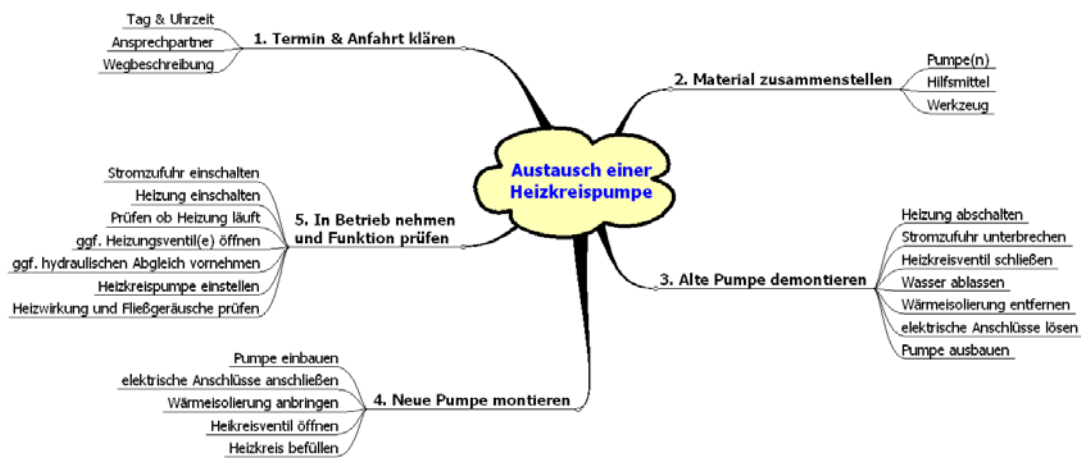


Abbildung 2 Mindmap zur Planung des Austauschs einer Heizkreispumpe

## **2. Schritt: Eine Material- und eine Bestellliste erstellen**

Auf Grundlage des Arbeitsablaufplanes, der Herstellerunterlagen, der Auftragsbestätigung und des Auftrags- und Arbeitszettels sollen nun eine Material- und eine Bestellliste erstellt werden. Die Materialliste enthält sowohl die erforderlichen Komponenten, die bei dem Kunden oder der Kundin installiert werden, als auch alle Werkzeuge und Hilfsmittel. Die Bestellliste enthält alle Materialien, die im Betrieb nicht oder nicht hinreichend vorhanden sein dürften.

Erstellen Sie eine vollständige Materialliste und eine Bestellliste. Ordnen Sie die Materialien auf den Listen sinnvoll in Gruppen ein (z. B. Werkzeug, Verbrauchsmaterial, ...). Nutzen Sie die Vorlagen in Ihrer Arbeitsmappe.

## **3. Schritt: Die Arbeitsplanung präsentieren**

Präsentieren Sie die Ergebnisse Ihrer Arbeitsplanung. Erklären Sie, warum Sie in der geplanten Weise vorgehen wollen und fragen Sie bei den anderen Teams kritisch nach, wenn Ihnen etwas unstimmig erscheint.

## **4. Schritt: Die Arbeitsergebnisse überprüfen und bewerten**

Überprüfen und bewerten Sie in Ihrer Klasse die Gruppenarbeit und Ihre Ergebnisse.



## Aufgabe 3: Den Kleinauftrag ausführen

Um Kundinnen und Kunden zufrieden zu stellen und somit die Wahrscheinlichkeit zu erhöhen, dass sie sich wieder an den selben SHK-Fachbetrieb wenden, ist es wichtig, die Arbeiten pünktlich, wie vereinbart, reibungslos und qualitativ angemessen auszuführen.

Die Ausführung des Kleinauftrags soll in folgenden Schritten erfolgen:

- Sie stellen die benötigten Materialien und Werkzeuge zur Ausführung des Kleinauftrags zusammen.
- Sie führen die Arbeiten gemäß Ihrer Arbeitsplanung durch und dokumentieren den tatsächlichen Ablauf.
- Sie vergleichen Ihre Planung mit der Ausführung und ziehen daraus Schlüsse für folgende Aufträge.



Abbildung: Montage einer Heizkreispumpe

### 1. Schritt: Die Arbeitsmaterialien zusammenstellen

In der Regel wohnen Kundinnen und Kunden nicht gegenüber dem SHK-Fachbetrieb, den sie beauftragt haben. Oftmals sind gerade in ländlichen Gegenden relativ weite Wege zurück zu legen – auch für Kleinaufträge. Daher ist es wichtig, nicht unnötig Zeit und Energie dadurch zu verschwenden, dass erst bei der Ausführung der Arbeiten bei dem Kunden oder bei der Kundin bemerkt wird, wenn Materialien oder Werkzeuge fehlen bzw. falsch zusammengestellt wurden.

Stellen Sie die zur Ausführung Ihres Kleinauftrags benötigten Materialien zusammen. Überprüfen Sie nochmals, ob alles vollständig vorhanden ist, um die Arbeiten fachgerecht auszuführen.

## **2. Schritt: Die Arbeiten ausführen**

Wenn Sie sich selbst in die Lage eines Kunden oder einer Kundin versetzen, können Sie sich leicht vorstellen, welche Anforderungen an Sie als SHK-Fachkraft bei der eigentlichen Ausführung der Arbeiten gestellt werden.

Führen Sie die mit dem Kleinauftrag verbundenen Installations-, Wartungs-, Reparatur- oder Servicearbeiten aus. Lesen Sie dazu den Infotext „Worauf bei der Ausführung von Installations-, Wartungs- und Servicearbeiten zu achten ist“ (S. 13). Orientieren Sie sich an Ihrer Arbeitsplanung und notieren Sie den Arbeitsablauf. Füllen Sie am Ende der Arbeiten den Auftrags- und Arbeitszettel aus.

**INFOTEXT 3:**

***Worauf bei der Ausführung von Installations-, Wartungs- und Servicearbeiten zu achten ist***

Die gute Vorbereitung ist Voraussetzung dafür, dass die eigentliche Ausführung zur Zufriedenheit aller verlaufen kann – der Kundinnen und Kunden, der Nutzerinnen und Nutzer, des Handwerkers oder der Handwerkerin, dem SHK-Fachbetrieb und der Umwelt. Trotz einer guten Arbeitsplanung ergeben sich bei der Ausführung immer wieder Situationen, die Ihre besondere Aufmerksamkeit erfordern. Folgende Situationen sind denkbar:

**Der Kunde oder die Kundin hat Fragen**

Nicht selten sind Kundinnen und Kunden (oder z. B. im Falle einer Mietwohnung auch Nutzerinnen und Nutzer) gerade bei Kleinaufträgen während der Ausführung anwesend und suchen das Gespräch. Bleiben Sie in solchen Situationen freundlich und gehen Sie insbesondere auf Fragen ein, die den Auftrag betreffen. Bleiben Sie sachlich! Sie können die Gesprächssituation auch nutzen, um etwas über Bedürfnisse, Planungen und Verhaltensweisen einer Kundin oder eines Kunden im Hinblick auf die Gebäudetechnik zu erfahren und dadurch eventuell Folgeaufträge einwerben.

**Sie müssen Arbeiten ausführen,  
die für andere Anwesende gefährlich sind**

Erklären Sie den Anwesenden, warum sie die Arbeitsstätte verlassen sollen. Treffen Sie Sicherheitsvorkehrungen, damit uninformierte Personen nicht unnötig gefährdet werden.

**Sie müssen unvorhergesehene Arbeiten ausführen,  
die für längere Zeit den Aufenthalt im Gebäude beeinträchtigen**

Hierbei kann es sich zum Beispiel um Arbeiten handeln, die Lärm verursachen oder die es erforderlich machen, die Wasserver- oder -entsorgung für geraume Zeit zu unterbrechen. Informieren Sie die Betroffenen rechtzeitig vorher und nennen Sie die Gründe für die Beeinträchtigungen. Seien Sie möglichst präzise bei Zeitangaben. Machen Sie aber keine falschen Versprechungen.

**Es ist zu erwarten, dass erheblicher Schmutz entsteht**

Versuchen Sie so zu arbeiten, dass kein unnötiger Schmutz entsteht. Gegebenenfalls kann es hilfreich sein, Türen, Fugen oder ähnliches abzudichten. Achten Sie darauf, dass Sie den Schmutz nicht in andere Räume tragen und sorgen Sie dafür, dass Sie den Arbeitsplatz wieder sauber verlassen.

**Es ist zu erwarten, dass Abfall entsteht**

Viele Komponenten sind – warum auch immer – aufwändig verpackt. Lassen Sie Verpackungen etc. nicht an der Arbeitsstätte zurück, sondern nehmen Sie sie wieder mit in den Betrieb. Hier können Sie sie fachgerecht entsorgen. In manchen Fällen kann es sinnvoll sein, bereits im Betrieb zumindest ein Teil der Verpackung zu entfernen. Achten Sie jedoch darauf, dass die Komponenten durch die fehlende Verpackung nicht beschädigt werden können und dass Sie Liefer-scheine, Montage- und Gebrauchsanweisungen nicht im Betrieb zurück lassen.

**Sie müssen Durchbrüche oder ähnliches herstellen**

Stellen Sie sicher, dass in den betroffenen Wänden, Decken etc. keine Versorgungsleitungen liegen. Fragen Sie nach und nutzen Sie – um sicher zu gehen – ein Metallsuchgerät.

**Sie müssen mit leistungsstarken elektrischen Maschinen arbeiten**

Achten Sie darauf, dass die Stromversorgung für die Belastungen ausgelegt ist. Fragen Sie nach oder schauen Sie im Sicherungskasten nach.

### **3. Schritt: Die Planung mit der Ausführung vergleichen**

Um die Ausführung von Installations-, Wartungs-, Reparatur- oder Servicearbeiten kontinuierlich verbessern zu können, ist es wichtig zu sehen, an welcher Stelle Planung und Ausführung voneinander abgewichen sind. Aus den Abweichungen lassen sich dann Schlüsse für nachfolgende Kleinaufträge ziehen, die ähnliche Arbeiten erfordern.

Vergleichen Sie den Arbeitsablaufplan mit dem dokumentierten Arbeitsablauf. Welche Schlüsse würden Sie aus den Erfahrungen ziehen, um den Arbeitsablauf und die Qualität der Arbeit zu verbessern? Präsentieren Sie Ihre Erfahrungen und Ihre daraus gezogenen Schlüsse in der Klasse.



## **Aufgabe 4: Die Übergabe an den Kunden / die Kundin**

Die Installationsarbeiten sind abgeschlossen (inklusive des Aufräumens des Arbeitsplatzes) und die Funktionsprüfung ist erfolgreich durchgeführt. Jetzt ist es die Aufgabe der SHK-Fachkraft, den Kunden oder die Kundin darüber zu informieren, welche Arbeiten durchgeführt wurden, was sich hinsichtlich Bedienung etc. geändert hat oder worauf in Zukunft zu achten ist und so weiter. Sie sollen sich nun mit der Übergabe genauer beschäftigen.

In folgenden Schritten können Sie vorgehen:

- Sie arbeiten heraus, wie ein Übergabegespräch geführt werden sollte.
- Sie bereiten das Übergabegespräch für Ihren Kleinauftrag vor.
- Sie üben Übergabegespräche in Form von Rollenspielen.

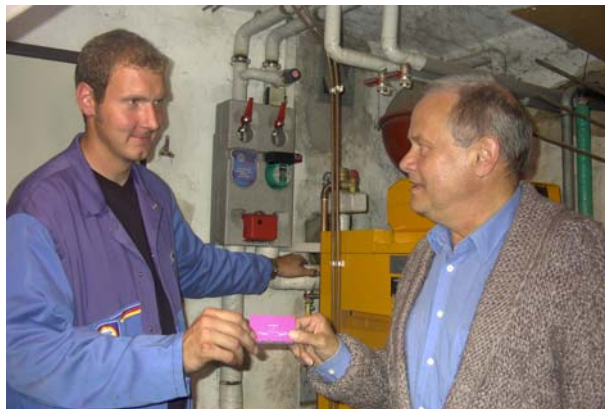


Abbildung: Das Übergabegespräch

### **1. Schritt: Wissenswertes über das Führen von Übergabegesprächen**

Bevor Sie daran gehen, das Übergabegespräch für Ihren Kleinauftrag vorzubereiten, ist es wichtig sich Gedanken darüber zu machen, welche Ziele mit einem Übergabegespräch verfolgt werden können, welche Themen angesprochen werden können und sollten und wie das Übergabegespräch so geführt wird, dass der Kunde oder die Kundin zufrieden ist und sich daher möglicherweise auch zukünftig für Ihren SHK-Fachbetrieb entscheidet.

Sehen Sie sich den Videoclip „Der zufriedene Kunde!“ an. Diskutieren Sie Ihre Eindrücke von dem Übergabegespräch und formulieren Sie Anforderungen an Ziele, Inhalte und Verhalten bei Übergabegesprächen. Notieren Sie Ziele, sich daraus ergebende Inhalte und Verhaltensregeln in einem „Leitfaden für Übergabegespräche“.

## **2. Schritt: Das Übergabegespräch vorbereiten**

Mit einem guten Übergabegespräch können Sie sowohl einen Beitrag zur Zufriedenheit des Kunden und der Kundin leisten, als auch zu einem umweltschonenderen Verhalten der Nutzerinnen und Nutzer beitragen. Es ist daher wichtig, kurz, knapp und verständlich die wesentlichen Informationen zu vermitteln. Dies erfordert eine umsichtige Vorgehensweise bei Übergabegesprächen.

Bereiten Sie sich auf ein Übergabegespräch für Ihren Kleinauftrag mit Hilfe des Infotextes 4 „Übergabegespräche führen“ (S. 19) und der Charakterisierung Ihres Kunden / Ihrer Kundin vor. Halten Sie Ihre Planung schriftlich fest. Wenn Sie etwas über Kundentypen erfahren möchten, lesen Sie den Infotext 5 „Erwartungen von Kundinnen und Kunden an eine Übergabe“ (S. 22).

**INFOTEXT 4:**

**Übergabegespräche führen**

Wenn die Arbeiten abgeschlossen sind und die Funktionsprüfung durchgeführt ist, erfolgt die Übergabe an den Kunden oder die Kundin. Die folgende Abbildung zeigt zusammenfassend mögliche Schritte eines Übergabegesprächs.

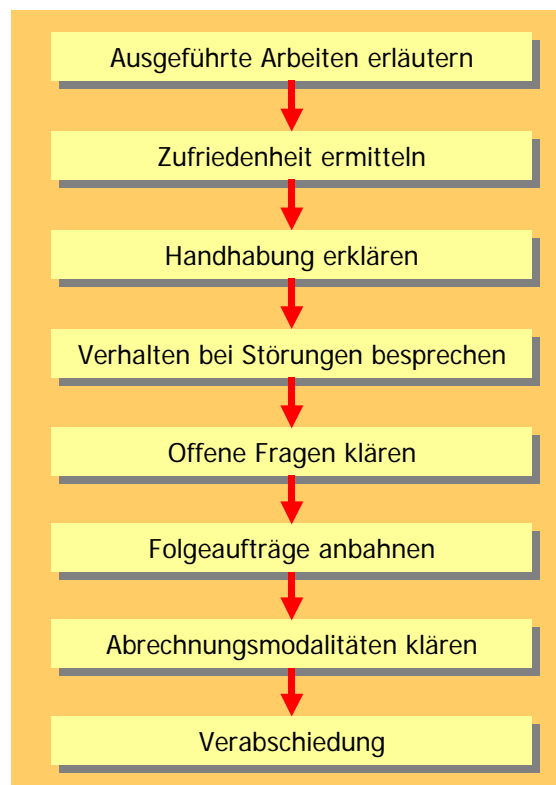


Abbildung 3: Überblick über mögliche Schritte eines Übergabegesprächs

**Ausgeführte Arbeiten erläutern**

Die meisten Kundinnen oder Kunden interessiert, welche Arbeiten mit dem Auftrag verbunden waren. Teilweise ist es einfach Neugier, und teilweise ist aus ihrer Sicht erst auf dieser Grundlage einzuschätzen, ob die Arbeiten ordnungsgemäß ausgeführt wurden und ob das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt.

**Zufriedenheit mit der Ausführung ermitteln**

Wichtig ist es zu signalisieren, dass es Sie interessiert, ob der Kunde oder die Kundin mit Ihrer Arbeit zufrieden ist. Damit besteht für Sie die Möglichkeit zu erkennen, wo möglicherweise noch Missverständnisse hinsichtlich Ihrer Leistung

bestehen. Andererseits können Sie für sich erkennen, worauf Sie in Zukunft möglicherweise besser achten müssen.

### **Handhabung erklären**

Oftmals erfolgt die Handhabung von sanitär-, heizungs- oder klimatechnischen Installationen durch die Kundinnen und Kunden intuitiv oder auf mehr oder weniger richtigen Annahmen beruhend. Dies kann Bedienungsfehler zur Folge haben, die zum einen die Lebensdauer verkürzen (z. B. das zu feste Zudrehen von Wasserarmaturen), zu unnötigem Energie- und Ressourcenverbrauch führen (z. B. die falsche Bedienung von Thermostatventilen) oder den Komfort und die Funktion an sich beeinträchtigen (z. B. wenn ein Luftfilter nicht rechtzeitig ausgewechselt wird). Es ist daher wichtig, Kundinnen und Kunden die richtige Bedienung verständlich zu erklären und auch zu begründen, warum sie sich wie verhalten sollen.

### **Verhalten bei Störungen besprechen**

Oftmals wissen Kundinnen und Kunden nicht, wie sie sich im Falle einer Störung verhalten sollen. Für sie stellt sich zum Beispiel die Frage, ob sie selbst aktiv werden können oder ob es erforderlich ist, den SHK-Fachbetrieb einzuschalten. Informieren Sie den Kunden oder die Kundin darum darüber, wann welches Verhalten bei einer Störung angebracht ist.

### **Offene Fragen klären**

Während der ersten Phasen des Übergabegesprächs ergeben sich oft Fragen seitens des Kunden oder der Kundin. Es ist Ihre Aufgabe, herauszubekommen, welche Fragen noch offen sind und diese zu beantworten. Außerdem kann es auch sein, dass Sie selbst noch eine Frage an den Kunden oder die Kundin haben, z. B. um Einstellungen an einer Anlage vornehmen zu können.

### **Folgeaufträge anbahnen**

Als Fachkraft im SHK-Handwerk befinden Sie sich in der Situation erkennen zu können, ob bei einer Kundin oder einem Kunden in Zukunft noch weitere Maßnahmen ergriffen werden können oder sollten. Zudem ergibt sich aus manchen Aufträgen die Möglichkeit, Wartungs- oder Serviceverträge abzuschließen. Sie können Kundinnen und Kunden auf eventuellen Handlungsbedarf hinweisen. Sie sollten jedoch begründen, warum Sie eine Maßnahme für notwendig oder sinnvoll erachten und welche Vorteile sich aus der Sicht des Kunden oder der Kundin ergeben können.

### **Abrechnungsmodalitäten klären**

Sind alle wichtigen Fragen zu den ausgeführten Arbeiten, zur Handhabung und zu Folgeaufträgen geklärt, muss der Auftrag auch noch formal abgeschlossen werden. Hierzu sollte der Arbeitsnachweis geschrieben und dem Kunden oder der Kundin erläutert werden. Außerdem ist möglicherweise noch zu klären, über welchen Weg die Rechnungsstellung und die Bezahlung erfolgt.

### **Verabschiedung**

Am Ende der Übergabe steht die Verabschiedung. Da der letzte Eindruck, den Sie hinterlassen, der ist der bleibt, sollten Sie sich nochmals der Zufriedenheit des Kunden oder der Kundin versichern und sich freundlich verabschieden.

**INFOTEXT 5:**

***Erwartungen von Kundinnen und Kunden an eine Übergabe***

Kundinnen und Kunden sind nicht lediglich Nachfrager von Gütern. Sie wollen mehr, und ihre Ansprüche sind weitreichender als die pure Anbieter-Nachfrager-Beziehung „Geld gegen Leistung“ vermuten lässt.

Kundinnen und Kunden vergleichen Produkte und Leistungen unterschiedlicher Handwerksbetriebe. Außerdem neigen Kundinnen und Kunden zunehmend dazu, zahlreiche, früher von Handwerksbetrieben ausgeführte Arbeiten mit Materialien und Werkzeugen aus dem Baumarkt selbst auszuführen.

Wenn ein Kunde oder eine Kundin sich jedoch dafür entschieden hat, Arbeiten von einem SHK-Fachbetrieb ausführen zu lassen, dann ist es wichtig, sie nicht zu enttäuschen. Es stellt sich daher die Frage, wie vermieden werden kann, dass Kundinnen und Kunden von der Arbeit eines SHK-Fachbetriebs enttäuscht sind.

Wenn ein Kunde oder eine Kundin sich mit seiner Nachfrage an einen SHK-Fachbetrieb gewendet hat, kommt hierin die Erwartung zum Ausdruck, ein möglichst hohes Maß an Bedürfnisbefriedigung – an Nutzen – in der Zusammenarbeit mit dem SHK-Fachbetrieb zu erreichen. Dabei spielen unterschiedliche Bedürfnisse eine Rolle:

- Kundinnen und Kunden wollen zunächst ihren **Bedarf decken** (unmittelbarer Nutzen).
- Kundinnen und Kunden wollen als Zusatznutzen **Sicherheit** haben; Sicherheit bezüglich der Qualität, der Fachkompetenz, der Zuverlässigkeit, der Termintreue etc., kurz: Die Sicherheit, die Zusammenarbeit mit dem Betrieb nicht nachher bereuen zu müssen.
- Kundinnen und Kunden wollen **als Mensch wahrgenommen werden**. Das heißt, sie wollen eine angenehme Atmosphäre, persönliche Ansprache und freundliche, zuvorkommende Behandlung.
- Kundinnen und Kunden wollen **Anerkennung**. Das heißt, sie wollen sich als Person bestätigt sehen durch Produkte mit Exklusivität und Prestigewert und dadurch, dass sie akzeptiert, ernst genommen und aufgewertet werden.



Abbildung 4: Der König Kunde!?

Produkte und Leistungen werden auch im SHK-Handwerk immer austauschbarer. Umso wichtiger ist es, sich durch das Besondere, durch das „Tüpfelchen auf dem I“, durch Zusatznutzen aus der Vielzahl der Wettbewerber hervorzuheben. Kundenorientierung ist so ein echter Wettbewerbsfaktor. Jeder und jede ist zufriedener, wenn er oder sie sich gut behandelt fühlt. „Gut“ heißt in diesem Zusammenhang „den eigenen Bedürfnissen entsprechend“.

Ausgangspunkt für den Umgang mit Kundinnen und Kunden ist also die Frage, wie man diesen Nutzen und Zusatznutzen vermitteln kann.

Die besondere Schwierigkeit besteht darin, dass Kundinnen und Kunden nicht „über einen Kamm zu scheren“ sind, dass es auch im Bereich der Kundenorientierung keine allgemeingültigen Lösungen gibt. Jeder Mensch ist anders, bei den unterschiedlichsten Zielgruppen kommen unterschiedliche Bedürfnisse, Erwartungen und Ansprüche zum Tragen.

Um bewusst auf Erwartungen von Kundinnen und Kunden eingehen zu können, hilft es, sie in unterschiedliche Zielgruppen nach den Merkmalen ihrer Erwartungshaltung einzuteilen (Kundentypen). Eine mögliche Unterscheidung zwischen unterschiedlichen Kundentypen könnte z. B. nach folgenden Kriterien erfolgen:

- a) der umwelt- und gesundheitsbewusste Kundentyp
- b) der qualitätsbewusste Kundentyp
- c) der sicherheitsbewusste Kundentyp
- d) der prestigebewusste Kundentyp
- e) der preisbewusste Kundentyp
- f) der bequeme Kundentyp

Die meisten Kundinnen und Kunden werden mehreren dieser Kundentypen angehören, z. B. umwelt- und qualitätsbewusst sowie sparsam. Bei jedem Typ können andere Informationen in einem Übergabegespräch wichtig sein.

Zum Beispiel Möbeltischlerei:

- Umweltbewusste Kundinnen und Kunden interessiert eventuell, wie die Holzoberfläche eines Möbelstücks behandelt wurde.
- Qualitätsbewusste Kundinnen und Kunden möchten vielleicht etwas über die Verarbeitung und Robustheit eines Möbelstücks erfahren.
- Prestigebewusste hingegen möchten gegebenenfalls über die gestalterischen Besonderheiten informiert werden.
- Sicherheitsbewusste Kundinnen und Kunden möchten z. B. über den gefahrlosen Umgang mit einem Möbelstück informiert werden (z. B. wenn Kleinkinder im Haushalt sind).
- Preisbewusste möchten eventuell wissen, wie sich der Preis des Möbelstücks zusammensetzt.
- Bequeme Kundinnen und Kunden interessieren sich vielleicht für die möglichst einfache Handhabung des Möbelstücks.

Zu ermitteln, welche Informationen für wen ausschlaggebend sein können und entsprechend darauf zu reagieren, ist Aufgabe aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die eine Übergabe bei Kundinnen und Kunden durchführen. Werden hier Fehler gemacht oder wird dem Kunden oder der Kundin z. B. der Umgang mit einem Gerät nicht hinreichend erklärt, führt die Enttäuschung möglicherweise dazu, dass er oder sie sich demnächst an einen anderen SHK-Fachbetrieb wendet.

### **3. Schritt: Auf die Rollen vorbereiten und das Rollenspiel durchführen**

Stellen Sie sich auf ihre Aufgaben im Rollenspiel zur Übergabe ein und führen Sie das Rollenspiel durch:

#### **a) Als Handwerker**

Gehen Sie mit einem Gruppenmitglied den Ablauf des Übergabegesprächs noch einmal durch. Üben Sie einzelne Gesprächsabschnitte, die Ihnen schwierig erscheinen.

#### **b) Als Kunde/Kundin**

Nehmen Sie die Ihnen ausgehändigte Charakterisierung zur Hand. Stellen Sie sich vor, Sie wären der Kunde oder die Kundin. Welche Informationen würden Sie in einem Übergabegespräch erwarten? Notieren Sie die Fragen in der Form „Ich möchte informiert werden über...“.

#### **c) Als Beobachter/Beobachterin**

Je genauer Sie beobachten und je besser Sie erklären können, was Sie an dem Übergabegespräch gut oder schlecht fanden, um so mehr können alle aus Übergabegesprächen lernen. Schauen Sie sich darum den Beobachtungsbogen „Beobachtungsbogen für ein Übergabegespräch“ in der Arbeitsmappe genau an.



## Aufgabe 5: Den Kundenauftrag nachbereiten

Für einen gut geführten und vorausschauend planenden SHK-Fachbetrieb kommt es nicht nur darauf an, einen Auftrag ordnungsgemäß auszuführen. Ebenso wichtig ist es, die Rechnung schnell auf den Weg zu bringen, wichtige Erfahrungen aus dem Kundenauftrag aufzuarbeiten und die Kundendaten auf den aktuellen Stand zu bringen. Die Nachbereitung liefert so Informationen für spätere Aufträge bei dem selben Kunden oder der selben Kundin und auch für ähnliche Aufträge bei anderen Kundinnen und Kunden.

In folgenden Schritten soll vorgegangen werden:

- Sie pflegen die Kundendaten.
- Sie ermitteln, aus welchen Kostenarten sich eine Rechnung zusammensetzt und erstellen eine Rechnung für Ihren Kleinauftrag.
- Sie überprüfen, ob die Auftragsbearbeitung zufriedenstellend verlaufen ist.
- Sie entwickeln Ideen dazu, wie die Kundenzufriedenheit überprüft und gesichert werden kann.
- Sie überprüfen und bewerten die Auftragsbearbeitung aus Sicht der SHK Vision GmbH.



Abbildung: Briefkopf einer automatisch erstellten Rechnung

## 1. Schritt: Kundendaten pflegen

Aktualisieren Sie die Kundendaten für Ihren Kleinauftrag im Programm TopKontor 3.0. Machen Sie sich dazu nötigenfalls zunächst mit dem Programm vertraut. Lesen Sie dazu die Infotexte 6 „Nützliche Software für das Handwerk“ (Seite 28), 7 „Kundenaufträgen nachbereiten erhöht die Kundenzufriedenheit“ (Seite 31) und 8 „Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 pflegen“ (Seite 32). Halten Sie die Daten im Arbeitsblatt „Aktualisierte Kundendaten im Programm TopKontor 3.0“ in Ihrer Arbeitsmappe fest.

### ***INFOTEXT 6:***

#### ***Nützliche Software für das Handwerk***

Für einen Handwerksbetrieb sind die schwierigsten Momente einer Kundenbeziehung ihr Beginn und ihr Ende. Mit Hilfe von spezieller Software für das Handwerk ist es möglich, den Kontakt mit Kundinnen und Kunden systematisch zu pflegen und sie so möglichst lange an den Handwerksbetrieb zu binden. Sie ermöglicht es, Informationen über Kundinnen und Kunden sowie über Projekte in Beziehung zu setzen und mit relativ wenig Arbeitsaufwand gut zu betreuen.

Wenn die Software konsequent und richtig eingesetzt wird, dann wirkt sich das in der Regel positiv auf den Erfolg des Unternehmens aus. Die Vorzüge einer solchen Software sind:

- Der Zugriff auf die Kundendaten wird verbessert, sodass z. B. immer ersichtlich ist, wann ein Kunde oder eine Kundin welchen Auftrag erteilt und zu welchen Konditionen bezahlt hat.
- Im Handwerksbetrieb besteht eine Übersicht über neue, laufende und abgeschlossene Aufträge.
- Die Pflege der Bestandskunden gestaltet sich einfach. Denn die einzelnen Kundinnen und Kunden sind in der Datenbank leicht zu finden und die Informationen leicht zu aktualisieren.
- Abläufe zur Erstellung von Angeboten, Bestätigungen, Rechnungen, Mahnungen etc. können automatisiert werden.

- Ungenutzte Verkaufspotenziale können ausgeschöpft werden (z. B. in dem Kundinnen und Kunden nach einer bestimmten Zeit angeschrieben werden, ob eine Wartung der Heizungsanlage gewünscht wird).
- Die Kundenzufriedenheit nimmt zu, wenn z. B. Anfragen schnell und fehlerfrei bearbeitet werden und der Handwerksbetrieb noch nachvollziehen kann, ob und welche Arbeiten er bei den einzelnen Kundinnen und Kunden bereits ausgeführt hat.
- Durch gezielte Ansprache können Kundinnen und Kunden auch zurück gewonnen werden, indem ihnen z. B. ein attraktives Angebot unterbreitet wird.

Um dies leisten zu können, werden heutzutage nicht mehr nur Adressinformationen gespeichert, die offenen Posten verwaltet und Auskünfte über den Rechnungsstatus gegeben. Es werden zahlreiche Informationen gesammelt die erforderlich sind, um Kundengespräche effektiv zu führen. Zum Beispiel wird dokumentiert, welche Anlagen und Komponenten installiert wurden.

Auf längere Sicht kann die Software zu mehr Umsatz und einer stabilen Auslastung des Handwerksbetriebs beitragen. Denn mit den gesammelten Kundendaten lässt sich eine Marketingstrategie aufbauen, um etwa Altkunden zu bestimmten Zeiten Modernisierungen erfolgreich anzubieten oder, um interessierte Kundinnen und Kunden auf technische Innovationen aufmerksam zu machen.

Wie Sie Abbildung 5 entnehmen können, werden mit Hilfe der Software TopKontor 3.0 die unterschiedlichsten Informationen erfasst:

- **Anschrift:** Die Namen der Kunden oder Firmen, Adressen, Telefon- und Faxnummern etc. werden eingegeben. Auf sie wird auch bei den automatisch erstellten Schreiben (Angebot, Bestätigung, Rechnung etc.) zurückgegriffen.
- **Ansprechpartner:** Bei Firmen oder anderen Institutionen werden z. B. die Ansprechpartnerinnen und -partner und ihre Kontaktdaten gesondert eingetragen.
- **Bank:** Die Bankverbindung wird festgehalten.
- **Konditionen:** Die Konditionen bei der Vertragsgestaltung werden eingegeben (z. B. Skonto, Fälligkeitstage, Kreditwürdigkeit und -limit).
- **Zusatzfelder:** Die meisten Programme sehen Felder zum Eingeben unterschiedlichster Informationen vor, die systematisch ausgewertet werden können. In diesem Programm wurden 10 Zusatzfelder definiert, die zum Beispiel für gezielte Werbung, Aussagen zum Kundentyp oder ähnliches genutzt werden könnten.

## Den Kundenauftrag nachbereiten

- Weiteres: Sie können z. B. Internetadressen, die Entfernung zum Handwerksbetrieb oder den Geburtstag des Kunden oder der Kundin in die Kartei aufnehmen.
- Bemerkung: Hier besteht die Möglichkeit, unterschiedliche Bemerkungen zu notieren (wie ein Notiz-Zettel). Hier können zum Beispiel Notizen über das Ergebnis einer Beratung oder Übergabe gemacht werden.
- Historie: Hier wird angezeigt, welche Aufträge (auch Projekte genannt) bei dem Kunden oder der Kundin durchgeführt wurden. Es ist zu erkennen, welche Angebote, Bestätigungen Rechnungen, Mahnungen etc. wann für welchen Auftrag erstellt wurden. Jedes Dokument kann direkt angesehen und ausgedruckt werden.

The screenshot shows the 'TopKontor - Sanitär-Heizung-Klima Demomandant' software interface. The main window displays the address entry form for 'SCHLÜTER, SABINE TWISTETAL'. The form includes fields for 'Firma / Titel', 'Name 1', 'Name 2', 'Anspruchspartner', 'Straße / PF', 'Land / PLZ / Ort', 'Telefon', 'Telefax', 'Mobil / Privat', 'Branche', 'Adresstyp', and 'Kundengruppe'. A red box highlights the 'Anspruchspartner' field, which is set to 'Schlüter'. Below the form is a table listing other customers in the database, with columns for 'Hundennr.', 'Suchbegriff', 'Fa/Titel', 'Name', 'Name2', 'Strasse', 'Land', 'PLZ', 'Ort', and 'Telefon'. The table shows a list of 15 customers, with the entry for 'SCHLÜTER, SABINE TWISTETAL' highlighted in blue. The interface also includes a menu bar, a toolbar, and a taskbar at the bottom.

Hundennr.	Suchbegriff	Fa/Titel	Name	Name2	Strasse	Land	PLZ	Ort	Telefon
10006	H & H AKUSTIK GMBH, WUPPERTAL	Firma	H & H Akustik u. Trockenbau GmbH		Steeler Str. 84	D	42045	Wuppertal	0202-31404
10014	BECK, HERMANN, HOPSTEN	Herr	Hermann Beck		Blankering 129	D	48494	Hopsten	05458-
10021	HAND, JOACHIM, IBBENBÜREN	Herr	Joachim Hand		Antruper Str. 100	D	49479	Ibbenbüren	05451-6448
10007	KÄSCHNER, JOCHEN, ESSEN	Herr	Jochen Käschner		Schleusenstr. 14b	D	45007	Essen, Ruhr	0201-805584
10022	WEINBERG, JOHANN, LENGERICH	Herr	Johann Weinberg		Von-Stauffenberg-Str. 81	D	49511	Lengerich, Westf	05481-799711
10005	TWEHUES, JOSEF, MÜNSTER	Herr	Josef Twehues		Bergstr. 26	D	48012	Münster, Westf	0251-5765
10011	LORSCHIED, JÖRG, BOCHOLT	Herr	Jörg Lorscheid		Uckendorfer Str. 19	D	46362	Bocholt	02871-148707
10015	KLEMM, KARL-HEINZ, NORDHORN	Herr	Karl-Heinz Klemm		Binsenweg 2	D	48505	Nordhorn	05921-8453
10008	LABUDDA, KLAUS, KÖLN	Herr	Klaus Labudda		Max-Brands-Str. 14	D	50658	Köln	0221-777578
70004	EMMERICH GMBH, MÖNCHGLADBACH	Firma	Malerbetrieb Emmerich GmbH		Kamperfeld 83	D	41183	Mönchengladbach	02166-72328
10000	ARNDGEN, MICHAEL, KÖLN	Herr	Michael Arndgen		Zur Heide 3	D	50649	Köln	0221-84654
10024	KRUG, NORBERT, DÜLMEN	Herr	Norbert Krug		Hullmanns Damm 10	D	48237	Dülmén	02594-5272
10025	MEIER, PAUL FRITZLAR	Herr	Paul Meier		Buschstr. 17	D	34560	Fritzlar	05622-34611
10009	GABLER, PETER, DÜSSELDORF	Herr	Peter Gabler		Karlrobert-Kreiten-Str. 32	D	40095	Düsseldorf	0211-594345
10026	SCHLÜTER, SABINE TWISTETAL	Frau	Sabine Schlüter		Rosenweg 5	D	34477	Twistetal	05695-73281
70005	TGP	Firma	TGP		Technische GebäuBlumenstraße 163	D	44869	Bochum	02327-97000
10010	SCHREMMER, WALTER, GELSENKIR.	Herr	Walter Schremmer		Arenbergstr. 35	D	45886	Gelsenkirchen	0209-54057

Abbildung 5: Eingabemaske für Anschriftdaten einer handelsüblichen Software für Handwerksbetriebe (TopKontor 3.0)

### **INFOTEXT 7:**

#### ***Kundenaufträge nachbereiten erhöht die Kundenzufriedenheit***

Ziel eines jeden SHK-Fachbetriebes sollte es sein, Kundinnen und Kunden langfristig an sich zu binden. Voraussetzung hierfür ist, dass die jeweilige Kundin und der jeweilige Kunde mit der Arbeit des SHK-Fachbetriebs zufrieden ist. Die Zufriedenheit kann dadurch gesteigert werden, dass auf Anfragen schnell und gut informiert reagiert wird. Hierzu ist es erforderlich, wichtige Daten über Kundinnen und Kunden systematisch zu erfassen. Welche Daten könnten diesbezüglich interessant sein? Neben den üblichen Daten, wie Name, Adresse, Telefon etc. bietet moderne Software die Möglichkeit an, zu erfassen, wann welche Arbeiten bei einem Kunden oder einer Kundin ausgeführt wurden und welche Komponenten bei ihm oder ihr eingebaut wurden.

Wenn sich zum Beispiel eine Kundin wegen einer Störung an einer Solarthermieanlage an den Fachbetrieb wendet, ist es kein Problem nachzuvollziehen, welche Kollektor-, Speicher- und Reglertypen eingebaut wurden. Entsprechende Komponenten, Ersatz- und Verschleißteile können so im Servicefahrzeug schon bei der ersten Anfahrt mitgenommen werden. Dies trägt dazu bei, dass Störungen schnell behoben werden und erhöht die Kundenzufriedenheit erheblich – zumal diese sich auch terminlich auf den SHK-Fachbetrieb einstellen und sie froh sind, wenn sie nicht mehrere Termine mit Ihnen vereinbaren müssen, weil ein „Kleinteil“ fehlt. Zu welchem Eindruck schlechte Organisation führen kann, weil keine Kundenkartei vorhanden ist, verdeutlicht der nebenstehende Text.

## Dichtung & Wahrheit

Eine Sache aber wird ewiglich ein Mysterium bleiben: Der Handwerker! Doch wenn das Wasserrohr geplatzt ist, braucht man ihn halt. Der Handwerker kündigt sich dann für 9 Uhr an. Um 11.30 Uhr ist er auch da. Dann schaut er sich die Beschercung an, legt die Stirn in Denkerfalten und murmelt: „Da brauch' isch ne Sechser-Flunsch. Muss ich aus dem Lager holen.“ Und lässt einen allein. Allein mit der Frage, was eine Sechser-Flunsch (oder so ähnlich) eigentlich ist und warum er sie nicht gleich mitgebracht hat.

Um 14 Uhr ist er dann wieder da, und siehe: Er hat die Sechser-Flunsch dabei! Leider fehlt die dazu passende Gummidichtung. „Ne Sechser-Flunsch ohne Gummidichtung is' nix wert“, knurrt der Handwerker und enteilt Richtung Lager.

Gegen 16.30 Uhr gibt's ein Wiedersehen. Mit Flunsch und Gummidichtung. Rohr gerettet, Handwerker glücklich, Tag vorbei.

Am nächsten Morgen sprudelt dann – der Flunsch und der Gummidichtung zum Hohn – das kühle Nass erneut aus dem Rohr. Anruf beim Handwerker: Er komme gleich, so gegen Neun. Schnell auf der Arbeit angerufen und einen freien Tag beantragt – der Handwerker hat gewiss wieder einiges auf Lager. Aber warum ist das so? Muss das so sein? Wird das immer so bleiben? Ist das denn ein gottverdammtes Naturgesetz?



Ihr Bastian

Aus der Frankfurter Rundschau vom  
12. November 2002

**INFOTEXT 8:**

**Kundendaten im Programm TopKontor 3.0 pflegen**

Um die Kundendaten zu bearbeiten, muss das Fenster mit der Adressenliste angezeigt werden, aus dem eine Auswahl getroffen werden kann. Ist das Fenster beim Start des Programms noch nicht geöffnet, klicken Sie auf den Button mit den drei Figuren oben rechts.

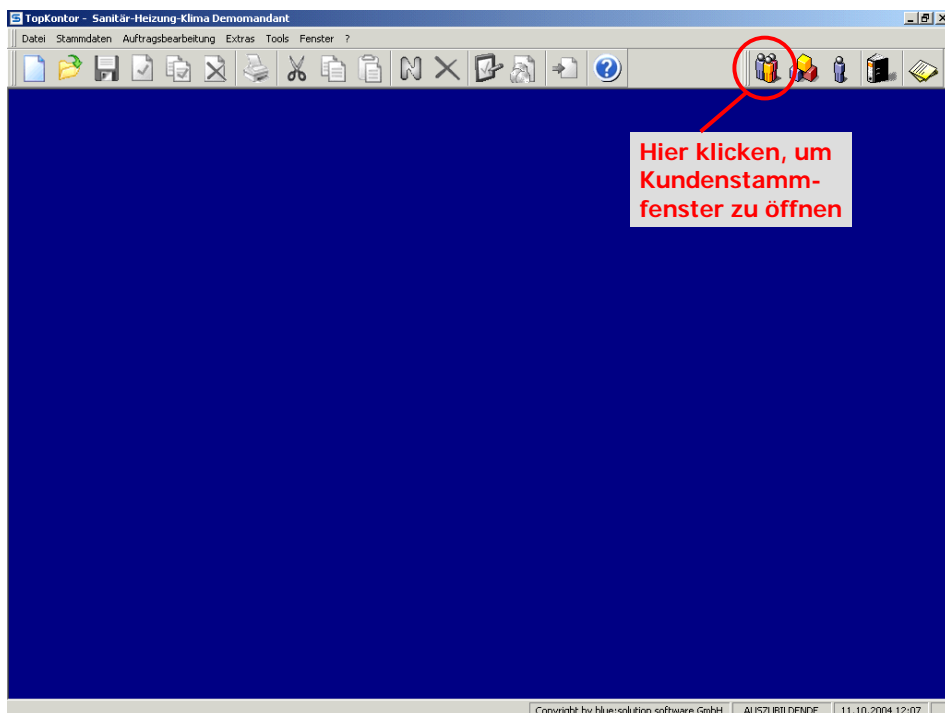


Abbildung 6: Aufrufen des Adressenstammfensters

Nun wählen Sie den Kunden oder die Kundin aus, deren Daten Sie pflegen möchten. Um sich die Suche zu erleichtern, können Sie einfach in das Feld *Wortsuche* den Nachnamen eingeben und auf *Suchen* klicken. Ein Klick auf den Namen genügt, um die Auswahl zu treffen. Indem Sie auf *Anschrift*, *Ansprechpartner*, *Bank* etc. klicken, können Sie prüfen, ob die Daten hinreichend sind.

Möchten Sie Kundendaten pflegen, müssen Sie unten rechts auf das nach unten zeigende Dreieck klicken. Dann können Sie oben die Daten bearbeiten.

## Den Kundenauftrag nachbereiten

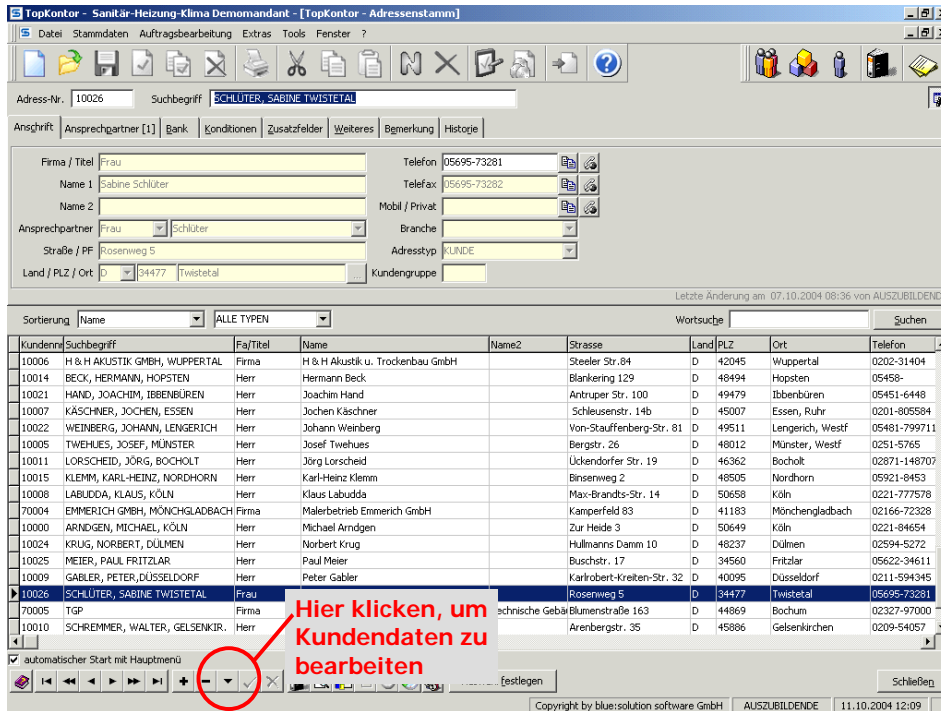


Abbildung 7: Bearbeitung von Kundendaten

Sie können nun zum Beispiel die Zusatzfelder nutzen, um neue Informationen einzugeben. Vielleicht haben sich auch Daten wie die Telefonnummer geändert, die Sie korrigieren müssen.

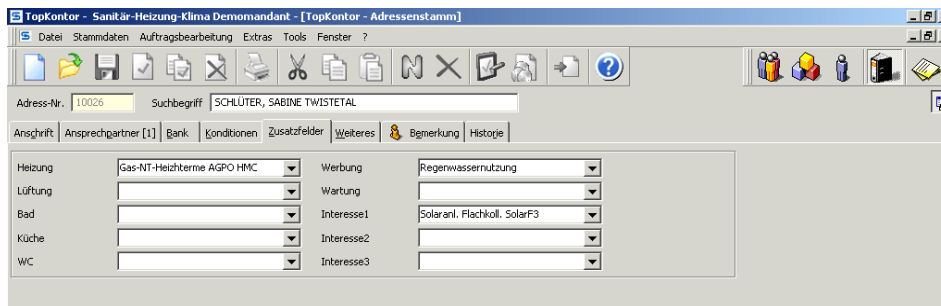


Abbildung 8: Kundendaten durch zusätzliche Informationen in Zusatzfeldern ergänzen

Eine weitere Möglichkeit, Informationen über die Kundin oder den Kunden festzuhalten besteht in der Eingabe von Bemerkungen in dem entsprechenden Datenfeld.

## Den Kundenauftrag nachbereiten

**TopKontor - Sanitär-Heizung-Klima Demomandant - [TopKontor - Adressenstamm]**

Adress-Nr.: 10026    Suchbegriff: SCHLÜTER, SABINE TWISTETAL

Anschrift:    Ansprechpartner [1]    Bank    Konditionen    Zusatzfelder    Weiteres    Bemerkung    Historie

Am 10.10.2004 Solaranlage Flachkollektor inkl. Speicher 500 ltr. (SolarF3) eingebaut.  
 Kollektor, Speicher und Regler Fa. Wagner Solar

Fr. Schlüter hat Interesse an Regenwassernutzung bekundet.

KundenNr	Suchbegriff	Fa/Titel	Name	Name2	Strasse	Land	PLZ	Ort	Telefon
10006	H & H AKUSTIK GMBH, WUPPERTAL	Firma	H & H Akustik u. Trockenbau GmbH		Steeler Str.84	D	42045	Wuppertal	0202-31404
10014	BECK, HERMANN, HOPSTEN	Herr	Hermann Beck		Blankering 129	D	48494	Hopsten	05458-
10021	HAND, JOACHIM, IBBENBÜREN	Herr	Joachim Hand		Anruper Str. 100	D	49479	Ibbenbüren	05451-6448
10007	KÄSCHNER, JOCHEN, ESSEN	Herr	Jochen Käschner		Schleusenstr. 14b	D	45007	Essen, Ruhr	0201-805584
10022	WEINBERG, JOHANN, LENGERICH	Herr	Johann Weinberg		Von-Stauffenberg-Str. 81	D	49511	Lengerich, Westf	05481-299711
10005	TWEHUES, JOSEF, MÜNSTER	Herr	Josef Twehues		Bergstr. 26	D	48012	Münster, Westf	0251-5765
10011	LORSCHIED, JÖRG, BOCHOLT	Herr	Jörg Lorscheid		Ückendorfer Str. 19	D	46362	Bocholt	02871-148707
10015	KLEMM, KARL-HEINZ, NORDHORN	Herr	Karl-Heinz Klemm		Birsenerweg 2	D	49505	Nordhorn	05921-8453
10008	LABUDDA, KLAUS, KÖLN	Herr	Klaus Labudda		Max-Brandts-Str. 14	D	50658	Köln	0221-777578
70004	EMMERICH GMBH, MÖNCHGLADBACH	Firma	Malerbetrieb Emmerich GmbH		Kamperfeld 83	D	41183	Mönchengladbach	02166-72328
10000	ARNDGEN, MICHAEL, KÖLN	Herr	Michael Arndgen		Zur Heide 3	D	50649	Köln	0221-84654
10024	KRUG, NORBERT, DÜLMEN	Herr	Norbert Krug		Hullmanns Damm 10	D	48237	Dülmen	02594-5272
10025	MEIER, PAUL FRITZLAR	Herr	Paul Meier		Buschstr. 17	D	34560	Fritzlar	05622-34611
10009	GABLER, PETER, DÜSSELDORF	Herr	Peter Gabler		Karlrobert-Kreiten-Str. 32	D	40095	Düsseldorf	0211-594345
10026	SCHLÜTER, SABINE TWISTETAL	Frau	Sabine Schlüter		Rosenweg 5	D	34477	Twistetal	05695-73281
70005	TGP	Firma	TGP		Technische GebäBlumenstraße 163	D	44869	Bochum	02327-97000
10010	SCHREMMER, WALTER, GELSENKIR.	Herr	Walter Schremmer		Arenbergstr. 35	D	45886	Gelsenkirchen	0209-54057

Copyright by blue:solution software GmbH    AUSZUBILDENDE    26.10.2004 11:07

Abbildung 9: Das Datenfeld Bemerkungen nutzen

## 2. Schritt: Eine Rechnung analysieren

Analysieren Sie die unten abgebildete Rechnung Nr. 00004/04 vom 12.10.2004 an Frau Sabine Schlüter. Aus welchen Bestandteilen besteht die Rechnung? Vollziehen Sie deren Berechnung nach und erstellen Sie eine entsprechende Liste für Ihren Kleinauftrag. Nutzen Sie das Arbeitsblatt „Kostenarten einer Rechnung“ in Ihrer Arbeitsmappe. Was fehlt in der Rechnung? (Infotext 9, S. 36)

SHK-Vision GmbH \* Bergweg 2 \* 35442 Brasselschall [www.SHK-Vision.de](http://www.SHK-Vision.de)

Frau  
Sabine Schlüter  
Rosenweg 5  
34477 Twistetal

Original  
Brasselschall 12.10.2004  
Steuernr.: 123/2302/900

Rechnung 00004/04  
Betreff: Montage einer Solarthermieanlage  
Sehr geehrte Frau Schlüter,

Ich erlaube mir, Ihnen wie vereinbart in Rechnung zu stellen:

Position	Menge/ME	Artikel-Nr	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	1,00 St	SOLARF3	Solaranlage Flachkollektor inkl. Speicher 500 ltr. Nachmaß	3.881,80 € 5 %	3.881,80 € - 194,09 €
2	360,00 min.	004	Obermonteur	42,23 €	253,38 €
3	480,00 min.	001	Standard-Lohnverrechnungssatz	38,00 €	304,00 €
4	54,00 KM	00009	Fahrtkosten 0,61 EURO je KM	0,61 €	32,94 €
<b>Nettosumme</b>					<b>4.278,03 €</b>
Umsatzsteuer				16 %	684,49 €
<b>Gesamtsumme</b>					<b>4.962,51 €</b>
zu zahlender Betrag				Skonto 2 %	- 99,25 €
					<b>4.863,26 €</b>

Zahlbar sofort netto Kasse.  
Zahlungsbedingungen  
Zahlbar mit 2,00% Skonto innerhalb 8 Tagen bis zum 21.12.2004. Rechnungsbetrag mit Skonto 4.863,26 €.  
Rein netto innerhalb 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung, spätestens bis zum 23.12.2004.  
Rechnungsbetrag ohne Skonto 4.962,51 €.

Rechnung 00004/04  
Seite 1 / 1  
Copyright by blue-solution software GmbH | AUGSBURGER | 13.12.2004 08:49

Abbildung 10: Die Beispielrechnung 00004/04 an Frau Sabine Schlüter

**INFOTEXT 9:**

***Inhalte von Rechnungen über 100 Euro: Checkliste***

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| Vollständiger Name und vollständige Adresse der/des Leistenden   | <input type="checkbox"/> |
| Vollständiger Name und vollständige Adresse des Leistungsempfängers/der Leistungsempfängerin   | <input type="checkbox"/> |
| Steuernummer oder Umsatzsteuer-Identifikationsnummer   | <input type="checkbox"/> |
| Ausstellungsdatum der Rechnung   | <input type="checkbox"/> |
| Fortlaufende, unverwechselbare Rechnungsnummer   | <input type="checkbox"/> |
| Menge und Bezeichnung der Lieferung oder sonstiger Leistungen  | <input type="checkbox"/> |
| Zeitpunkt der Lieferung oder der sonstigen Leistungen oder der Vereinnahmung des Entgeltes oder Teilentgeltes  | <input type="checkbox"/> |
| Das nach Steuersätzen und einzelnen Steuerbefreiungen aufgeschlüsselte Entgelt für die Lieferung oder sonstige Leistungen sowie jede im Voraus vereinbarte Minderung des Entgeltes | <input type="checkbox"/> |
| Den anzuwendenden Steuersatz sowie den auf das Entgelt entfallenden Steuerbetrag oder den Hinweis Steuerbefreiung  | <input type="checkbox"/> |
| Bei Umkehr der Steuerschuldnerschaft nach §13 UStG ist darauf ausdrücklich hinzuweisen   | <input type="checkbox"/> |

**3. Schritt: Eine Rechnung erstellen**

Erstellen Sie mit Hilfe des Programms TopKontor 3.0 eine Rechnung über Ihren Kleinauftrag. Beachten Sie dabei Infotext 10 zum Erstellen von Rechnungen im Programm Topkontor 3.0 auf Seite 37.

**INFOTEXT 10:**

**Rechnungen im Programm TopKontor 3.0 erstellen**

Um eine Rechnung im Programm TopKontor 3.0 zu erstellen, müssen Sie zunächst in die Projektverwaltung wechseln (siehe Abbildung 11). Dort wählen Sie durch Anklicken das Projekt aus, für welches Sie eine Rechnung erstellen möchten. Anschließend wählen Sie die Auftragsbestätigung durch einfaches Anklicken und klicken dann auf das Symbol mit den angedeuteten Münzen und dem Pfeil. Nun wird aus der Auftragsbestätigung eine Rechnung erstellt. Das bedeutet, dass alle Angaben aus der Auftragsbestätigung in die Rechnung übernommen werden und sich nur die Betreffzeile, das Datum sowie der einleitende und abschließende Text ändert.

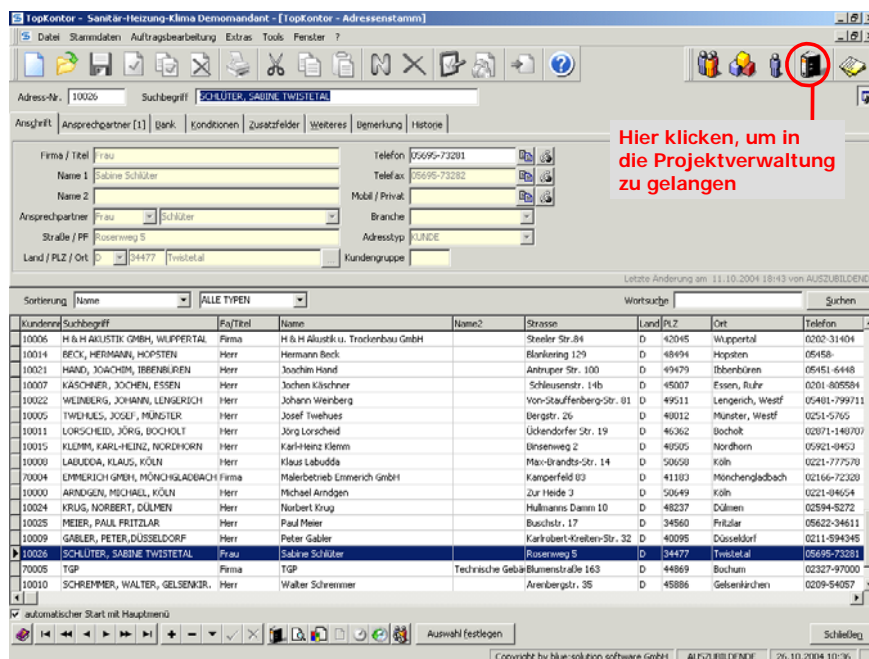


Abbildung 11: In die Projektverwaltung wechseln

Entspricht diese Rechnung dem, was an Arbeiten durchgeführt wurde und an Materialien verwendet oder eingebaut wurde, so brauchen Sie keine weiteren Änderungen vorzunehmen. Oftmals stellt sich jedoch während der Arbeiten heraus, dass zusätzliche Teile benötigt oder die Arbeiten kürzer oder länger als angenommen dauerten. Dann ist es erforderlich, die Rechnung entsprechend anzupassen.

Haben sich gegenüber der Auftragsbestätigung einfach nur Mengen verändert (z. B. statt 480 Minuten Obermonteurtätigkeit nur 360 Minuten), können Sie einfach mit der Maus in das Mengenfeld klicken und den Betrag ändern (siehe

## Den Kundenauftrag nachbereiten

Abbildung 12). Der Gesamtpreis sowie die Nettosumme, die Umsatzsteuer, die Gesamtsumme, der gewährte Skontobetrag und der zu zahlende Betrag werden automatisch korrigiert. Es kommt jedoch auch vor, dass Sie zusätzliche Positionen in die Rechnung einfügen oder bestehende löschen müssen. Dann gehen Sie wie in Abbildung 13 gezeigt und nachfolgend beschrieben vor:

Position	Menge ME	Artikel-Nr	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	1,00 St	SOLARF3	Solaranlage Flachkollektor inkl. Speicher 500 ltr.	3.081,00 €	3.081,00 €
			Nachluß	5 %	- 194,09 €
2	360,00 min.	004	Obermonteur	42,23 €	253,30 €
3	480,00 min.	001	Standard-Lohnverrechnungssatz	38,00 €	304,00 €
4	54,00 KM	00009	Fahrtkosten 0,61 EURO je KM	0,61 €	32,94 €
<b>Nettosumme</b>					<b>4.278,03 €</b>
Umsatzsteuer				16 %	694,48 €
<b>Gesamtsumme</b>					<b>4.962,51 €</b>
Skonto				2 %	- 99,25 €
<b>zu zahlender Betrag</b>					<b>4.863,26 €</b>

Zahlbar sofort netto Kasse.  
Zahlungsbedingungen  
Zahlbar mit 2,00% Skonto innerhalb 8 Tagen bis zum 3.11.2004. Rechnungsbetrag mit Skonto 4.863,26 €.  
Rein netto innerhalb 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung, spätestens bis zum 5.11.2004.  
Rechnungsbetrag ohne Skonto 4.962,51 €.

Abbildung 12: Automatische Anpassung von Beträgen bei der Änderung von Mengen in der automatisch erstellten Rechnung

Position	Menge ME	Artikel-Nr	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	1,00 St	SOLARF3	Solaranlage Flachkollektor inkl. Speicher 500 ltr.	3.081,00 €	3.081,00 €
			Nachluß	5 %	- 194,09 €
2	360,00 min.	004	Obermonteur	42,23 €	253,30 €
3	480,00 min.	001	Standard-Lohnverrechnungssatz	38,00 €	304,00 €
4	54,00 KM	00009	Fahrtkosten 0,61 EURO je KM	0,61 €	32,94 €
<b>Nettosumme</b>					<b>4.278,03 €</b>
Umsatzsteuer				16 %	694,48 €
<b>Gesamtsumme</b>					<b>4.962,51 €</b>
Skonto				2 %	- 99,25 €
<b>zu zahlender Betrag</b>					<b>4.863,26 €</b>

Zahlbar so...  
Zahlungs...  
Zahlbar mit... betrag mit Skonto 4.863,26 €.  
Rein netto innerhalb 10 Tagen nach Erhalt der Rechnung, spätestens bis zum 5.11.2004.  
Rechnungsbetrag ohne Skonto 4.962,51 €.

Abbildung 13: Änderungen der Positionen in der Rechnung vornehmen

Klicken Sie mit der rechten Maustaste an die Stelle, an der die Änderung vorgenommen werden soll. Es öffnet sich ein Fenster, das Ihnen die Möglichkeit bietet, neue Positionen einzufügen oder bestehende zu löschen. Die Beträge in der Rechnung werden wieder automatisch neu berechnet.

Über den Befehl *Datei, Dokument drucken* können Sie die Rechnung ausdrucken. Mit dem Befehl *Datei, Dokument schließen* verlassen Sie die Rechnungserstellung. Sie befinden sich nun in der Projektverwaltung. In dem Feld „Dokumente des Projekts“ erscheint nun neben dem Projektnamen, dem Angebotsschreiben und der Angebotsbestätigung als ein weiteres untergeordnetes Dokument die Rechnung mit ihrer Nummer und der Betreff-Zeile.

#### **4. Schritt: Kundenzufriedenheit sichern**

Nicht jeder Kunde und jede Kundin wird immer mit der Arbeit eines SHK-Fachbetriebes zufrieden sein. Manche werden auch nicht äußern, dass sie unzufrieden sind. Interessanterweise sind Kundinnen und Kunden von den Serviceleistungen eines Dienstleistungsunternehmens besonders überzeugt, wenn sie zunächst unzufrieden waren, dann jedoch auf ihre Wünsche eingegangen wurde und so zu ihrer vollsten Zufriedenheit gearbeitet wurde. Es kommt also darauf an herauszubekommen, ob Kundinnen und Kunden wirklich mit der Arbeit des SHK-Fachbetriebs zufrieden waren und bei Bedarf – also wenn sie unzufrieden sind – entsprechend darauf zu reagieren.

Überlegen Sie sich in Ihrem Team,

- a) wie überprüft werden kann, ob Kundinnen und Kunden mit der Arbeit eines SHK-Fachbetriebs zufrieden sind und
- b) welche Möglichkeiten es gibt, auf unzufriedene Kundinnen und Kunden einzugehen.

Lassen Sie Ihren Ideen freien Lauf! Als Anregung können Sie den Infotext 11 lesen.

**INFOTEXT 11:**

***Kundenzufriedenheit sichern: Ein Beispiel aus der Automobil-Branche***

In manchen Autohäusern ist es üblich, sich auch nach dem Verkauf eines Fahrzeugs intensiver um die Kundinnen und Kunden zu kümmern. So berichtet zum Beispiel die Käuferin eines ca. zwei Jahre alten PKW folgendes:

„Etwa einen Monat nach dem Kauf meines PKW wurde ich von einem Mitarbeiter des Autohauses angerufen. Dieser erkundigte sich danach, ob ich mich gut beraten fühlte, und welche Verbesserungsvorschläge ich diesbezüglich hätte. Ich erzählte ihm, dass ich mit dem Fahrzeug bislang zufrieden bin und von daher die Beratung okay war. Außerdem teilte ich ihm mit, dass ich den Berater als sehr freundlich und kompetent empfunden hatte.

Nach ca. einem Jahr rief dann das Autohaus wieder an und erkundigte sich bei mir nach der Zufriedenheit mit dem PKW. Da bis dahin keine nennenswerten Defekte aufgetreten waren und das Auto seinen Zweck gut erfüllte, konnte ich nur Positives berichten.

Vor einem halben Jahr landete dann ein Schreiben des Autohauses in meinem Briefkasten. Hierin wurde ich persönlich zu einer unverbindlichen Probefahrt des Nachfolgemodells eingeladen. In dem Schreiben waren die Verbesserungen des neuen Modells beschrieben und es enthielt einen Gutschein für die Probefahrt. Ich habe dann mit meinem Lebensgefährten den Gutschein in Anspruch genommen, musste aber feststellen, dass die Verbesserungen nicht so weit gingen, dass sich aus unserer Sicht ein Umstieg auf das Nachfolgemodell gelohnt hätte.

Das wurde von dem beratenden Mitarbeiter freundlich zur Kenntnis genommen. Und er fragte uns zum Schluss, ob wir weiter von dem Autohaus informiert werden wollten. Wir stimmten zu und gingen zufrieden nach Hause.“

## 5. Schritt: Die Auftragsbearbeitung prüfen und bewerten

Damit ein Handwerksbetrieb langfristig erfolgreich ist, sollte es möglichst nicht vorkommen, dass bei der Auftragsbearbeitung Probleme auftreten oder dass ein Auftrag unwirtschaftlich für den Betrieb ist. Um dies zu gewährleisten, ist es sinnvoll, sich die Auftragsbearbeitung im Nachhinein noch einmal anzuschauen und sie hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit und ihres Ablaufs zu bewerten.

Prüfen und bewerten Sie den Erfolg Ihres Kleinauftrags. Legen Sie der Prüfung das Motto der *SHK Vision GmbH* zu Grunde (siehe unten). Gehen Sie folgenden Fragen nach:

- a) Welche Schlüsse sind aus den Erfahrungen bei der Auftragsbearbeitung zu ziehen, um die Bearbeitung weiterer Kundenaufträge zu verbessern?
- b) Hätte sich der Auftrag, so wie er durchgeführt wurde, für die *SHK Vision GmbH* gerechnet?

Nutzen Sie die Tabelle in Ihrer Arbeitsmappe zur Prüfung und Bewertung des Auftrags.

Das Motto der *SHK Vision GmbH* lautet:

*„Unsere **Kundinnen und Kunden** sind mit unseren qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern **stets äußerst zufrieden** und freuen sich, dass wir mit **guter Beratung** und **qualitativ hochwertiger Arbeit** nicht nur zu ihrer Zufriedenheit beitragen, sondern auch einen **Beitrag zum Schutz des Menschen und der Umwelt** heute und in Zukunft leisten wollen.“*

## 6. Schritt: Die Ergebnisse präsentieren

Sie haben den Auftrag intensiv nachbereitet und damit einen wichtigen Schritt zur Verbesserung von Arbeitsprozessen im SHK-Handwerk getan. Nur wer sich über seine Stärken und Schwächen klar ist, kann auch gezielt seine Arbeit verbessern.

Präsentieren Sie die Ergebnisse der Nachbereitung Ihres Kleinauftrags in der Klasse:

- a) Welche Kundendaten haben Sie eingegeben?
- b) Wie sieht Ihre Rechnung aus? Was beinhaltet sie?
- c) Wie würden Sie die Kundenzufriedenheit sichern?
- d) Wie bewerten Sie die Bearbeitung Ihres Kleinauftrags?

## **Aufgabe 6: Wie und was haben wir gelernt?**

### **Den Lernprozess und die Leistungen bewerten**

Mit der Nachbereitung Ihres Kundenauftrags ist die Lernsituation „Einen Kundenauftrag umsetzen“ fast abgeschlossen.

Am Anfang des Lernprozesses haben Sie Lernziele formuliert und Vereinbarungen zur Leistungsbewertung und zur Zusammenarbeit getroffen. Mit dieser letzten Aufgabe sollen nun im Rückblick der Lernprozess und Ihre Leistungen bewertet werden.

Diskutieren Sie in Ihrer Klasse folgende Fragen:

Lernprozess:

- a) Wie zufrieden waren Sie mit dem Arbeitsmaterial?
- b) Wann waren Sie motiviert, wann weniger motiviert?
- c) Wie war die Zusammenarbeit in der Gruppe?
- d) Waren die Regeln der Zusammenarbeit brauchbar?

Lernergebnisse:

- a) Wurden alle Ziele erreicht? Welche nicht?
- b) Wie schätzen Sie Ihre Leistungen ein?
- c) Wie schätzen Sie die Leistungen Ihrer Gruppe ein?

Einigen Sie sich in Ihrer Klasse auf Verbesserungsvorschläge für die kommenden Unterrichtseinheiten.