

# Unpünktlichkeit kostet Sie Kunden

Wer die Geduld seiner Kunden strapaziert, riskiert damit nicht nur seinen guten Ruf, sondern auch Aufträge. Eine Website bietet Kunden angeschlossener Betriebe nun den „Wunschtermin“.

Jörg Wiebking

wiebking@ndh Handwerk.com

Dass Kunden bei langen Wartezeiten keinen Spaß verstehen, beweist eine Umfrage des Software-Hauses TOA Technologies unter 1000 Deutschen. Fast die Hälfte gab an, mehr als viermal pro Jahr auf Techniker oder Lieferanten verschiedener Branchen dahin gewartet zu haben. Durchschnittlich mussten die Befragten 4,8 Stunden warten. Dafür opferten sie Urlaubstage (43 Prozent), nahmen Verdienstaufschlag in Kauf (21 Prozent) oder mussten ihre Freizeitpläne ändern (57 Prozent). Die Folgen: Kunden stornierten Aufträge (15 Prozent) oder wechselten zur Konkurrenz (23 Prozent). Und rund jeder Zweite berichtete Freunden und Bekannten über die schlechten Erfahrungen mit dem Unternehmen.

Wie wichtig Pünktlichkeit für die Kundenzufriedenheit ist, hat Elektromeister Klaus Winsemann aus Schwanwede längst erkannt. Termintreue sei nach seiner Erfahrung ein Qualitätsmerkmal, an dem sich Kunden orientieren. „Wer zuverlässig ist und Qualität bringt, der wird weiterempfohlen“, betont der 49-Jährige. Das funktioniert nicht nur bei privaten Aufträgen, sondern auch bei gewerblichen Kunden. „Wir bekommen in diesem Bereich viele Aufträge bei Empfehlungen.“

Aber Winsemann weiß auch, dass nicht jeder Wettbewerber dem Faktor Zeit so viel Beachtung schenkt wie er. „Das ist ein großer Wettbewerbsvorteil.“ Darum bietet der Unternehmer im Internet nun einen speziellen Service an: Kunden können auf seiner Homepage ihren Wunschtermin online buchen und werden bei dieser Gelegenheit gleich informiert, welcher Mitarbeiter für einen Auftrag oder ein Beratungsgespräch zur Verfügung steht. Sogar wenn Winsemann zum Wunschtermin keine Kapazitäten frei hat, müssen Kunden nicht unverteuert abziehen: Bei Bedarf stehen andere Betriebe bereit, die nach dem gleichen Qualitätsstandards wie Winsemann arbeiten.

Koordiniert wird dieses Angebot Winsemanns und weiterer rund 100 Partnerbetriebe über die Website [wunschtermin.de](http://wunschtermin.de). Diesen Service hat vor einem Jahr der Heizungshaarmeister Rolf Steffens ins Leben gerufen. „Unser Ziel ist es, ein bundesweites Netzwerk von SHK- und Elektrobetrieben mit einheitlichen garantierten Servicestandards zu schaffen“, betont Steffens, der selbst einen Hand-

werksbetrieb im nordrhein-westfälischen Alsdorf führt. Steffens langfristiges Ziel: Er will an die großen gewerblichen Kunden heran, die mit Immobilien bundesweit vertreten sind. „Die suchen dringend nach Handwerkern, die solche Standards erfüllen.“ Alleine ist das kaum zu schaffen, weiß Steffens, darum hat er das Netzwerk rund um [wunschtermin.de](http://wunschtermin.de) aufgebaut.

Ganz einfach sei es allerdings nicht, geeignete Mitstreiter zu finden, betont der Unternehmer. „Wir wollen eine hohe Service-Qualität bieten, da kann nicht jeder mithalten.“ So lässt Steffens an [wunschtermin.de](http://wunschtermin.de) interessierte Handwerker erst einmal einen Fragebogen zur Selbsteinschätzung ausfüllen. Wenn das Ergebnis überzeugt, muss der neue Betrieb bei [wunschtermin.de](http://wunschtermin.de) Termine hinterlegen, zu denen

er eine Zeit lang Kapazitäten für Kunden freihält, die über den Service kommen. „Da kommt kein Kunde kurzfristig, wir sind ja kein Notdienst“, verspricht Steffens. Also könne jeder Betrieb seine Kapazitäten kurzfristig noch anders verplanen. Dennoch scheint das eine große Hürde zu sein, an der viele scheitern. Darum bietet Steffens inzwischen Schulungen und eine TÜV-Zertifizierung für Betriebe an, die sich wie er im Team Chancen bei den Großkunden ausrechen.

Klaus Winsemann hat diese zwei Jahre dauernden Schulungen absolviert und einige tausende Kunden überzeugt. Er ist vom Nutzen überzeugt. Dass er bei [wunschtermin.de](http://wunschtermin.de) mitmachen kann, ist für ihn dabei nicht einmal der wichtigste Effekt. Entscheidend sei viel mehr die Verbesserung der Abhilfe und der Servicequalität in seinem Unternehmen. „Das ist ein großer Vorteil für unsere Kunden und für mein Unternehmen.“

## Kompakt:

**Pünktlichkeit:** Termintreue ist für viele Kunden ein wichtiges Qualitätsmerkmal.

**Wunschtermin.de:** Die Website mit mehr als 100 angeschlossenen SHK- und Elektrobetrieben greift dieses Problem auf und garantiert Kunden Termintreue und Service-Qualität.

**Termintreue:** Wer seine Kunden warten lässt, macht sich unbeliebt.

Foto: Tassilo Trappmann - Bildzoo.com



Klaus Winsemann

Welter Info: [www.wunschtermin.de](http://www.wunschtermin.de)

