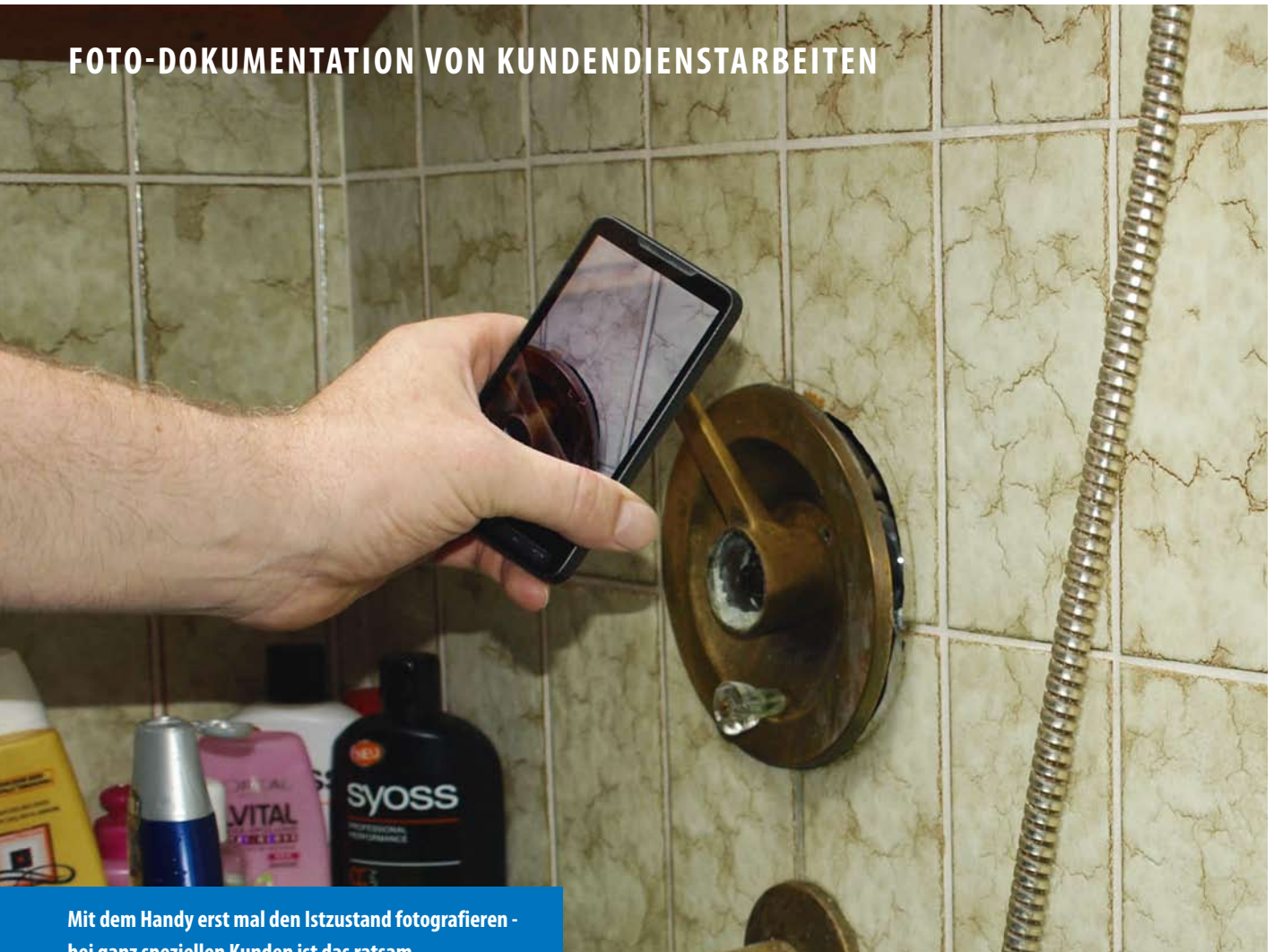


FOTO-DOKUMENTATION VON KUNDENDIENSTARBEITEN



Mit dem Handy erst mal den Istzustand fotografieren - bei ganz speziellen Kunden ist das ratsam...

SpuSi im Service-Einsatz

Die meisten Kunden sind ganz O.K. Aber es gibt auch eine kleine Gruppe spezieller Zeitgenossen dieser Gattung. Nämlich die, die grundsätzlich immer was zu nörgeln haben, wenn die Rechnung kommt. Hier hilft dem Boss oft ein Klick zum Glück.

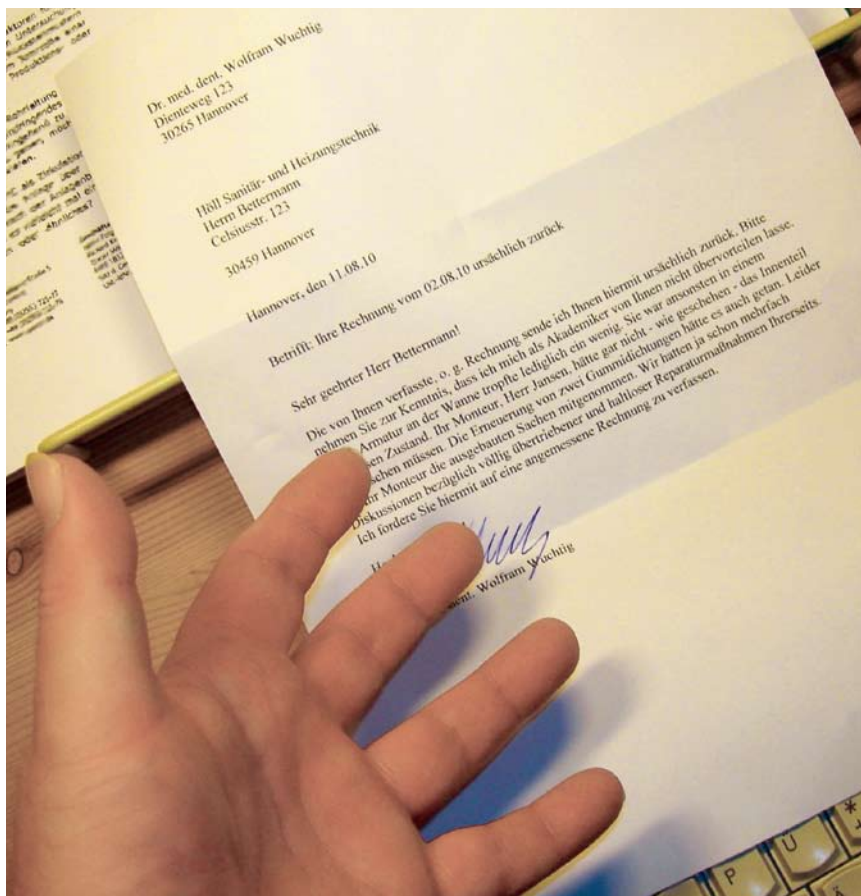
Wahrscheinlich hat jeder, der Kundendienst macht, schon mal so eine Situation erlebt: Man wird ins Haus des Kunden gerufen, beseitigt souverän das sanitär- oder heizungstechnische Problem und macht den Klienten wieder glücklich. Und dann, zwei oder drei Wochen später hört man vom Chef, dass der Kunde die Rechnung nicht bezahlen will. Natürlich muss man als Monteur nun auf die Frage antworten, was da los war.

BEI PAPPENHEIMERN BESSER DOKUMENTIEREN

Die Argumente des Kunden für nicht oder nicht vollständig bezahlte Rechnungen sind fantasievoll: Da hat man am Sonntag mit einem Notdienst-Einsatz eine komplett verstopfte Grundleitung wieder freigerödelnd und gute vier Stunden mit den Fäkalien gekämpft. Und dann (wahrscheinlich mit entsetztem Blick auf den Notdienstzuschlag) behauptet der Hausbesitzer, dass „das ein erfahrener Monteur in weniger als einer Stunde klargekriegt hätte“. Oder man soll eine Unter-Putz-Thermostat-Mischbatterie reparieren, sieht die technische Notwendigkeit, die Kartusche des schon antiken Teils komplett zu erneuern – und der Kunde meint nachher, dass es auch zwei neue O-Ringe getan hätten. Fies bei diesen Situationen ist: Der Kunde zweifelt die Arbeit erst einige Wochen später an; nämlich dann, wenn er die Rechnung bezahlen muss. Und erst dann, mit dieser zeitlichen Distanz, möchte der Chef erklärt haben, was da nun genau los war. Für Arbeiten im Hause von Kunden, die für Kapriolen solcher Art bekannt sind, sollte man sich selbst absichern. Und zwar durch eine Spurensicherung (kurz und in Polizeikreisen auch SpuSi genannt).

DEN ISTZUSTAND IN JEDEM FALL FIXIEREN

Das heißt, dass man bei Arbeiten für Kunden, die für ihre Unterstellungen bekannt sind, genau dokumentiert, was man als Reparatur- oder Service-Aufgabe vorfindet. Dies kann in der heutigen Zeit ganz schnell und unauffällig mit dem Fotohandy passieren. So ist der Zustand einer Thermostatbatterie zum Beispiel vor dem Hand anlegen fixiert. Mit solchen Bildern kann sich der Chef – wenn es dann wieder einmal



... denn wenn der Auftraggeber dann später die Rechnung reklamiert, hat man etwas in der Hand, um die ausgeführte Arbeit zu begründen

zu Diskussionen kommt – selber viel besser ein Bild machen. Und findet man bei Wartungsarbeiten Mängel vor, sind diese unbedingt auf dem Auftrags-Bearbeitungsbogen zu notieren und vor Beginn der Arbeiten vom Kunden per Unterschrift bestätigen zu lassen. Damit wird das Risiko gemindert, dass es nach einer Wartung mal wieder heißt: „Seitdem der Monteur den Heizkessel gewartet hat, tropft das Absperrventil der Kaltwasserleitung...“. Und selbst ohne „Autogramm“ dienen schriftliche Aufzeichnungen immer als Hilfe, sich an die Situation zu erinnern, wenn es mal wieder zu Aussprachen kommen sollte. ■