

60+ Mitarbeiterschulung 2011 und GIT 2007  
Ergebnis der Arbeitsgruppen

1. Baustelleneinrichtung bei Senioren.

- Lagerplatz mit Kunden absprechen
- Materiallagerplatz gut abdecken und kennzeichnen
- KFZ-Parkplatz mit Kunden absprechen
- Arbeitsabläufe mit Kunden durchsprechen
- WC-Benutzung klären
- Materialauswahl besprechen
- Strom, Wasser, Licht
- Ruhezeiten/Arbeitszeiten mit Kunden absprechen
- Baustellensicherung
- Zerbrechliches und Empfindliches wegräumen
- Staubwand aufstellen

2. Auftreten und Erscheinungsbild der Malergesellen

- Höflichkeit
- Sauberkeit der Arbeitskleidung
- Auf Kundenwünsche eingehen
- Sich und Kollegen namentlich vorstellen
- Sich Zeit für die Kundenwünsche nehmen
- Bei jedem Zimmer anklopfen und rufen
- Tattoos abdecken
- Bedanken für Getränke, Kaffee usw.

3. Arbeitsabläufe planen

- Arbeitsbeginn exakt absprechen (unnötiges Warten vermeiden)
- Wertsachen entfernen
- Bilder, Teppiche, Dekorationsmaterial, Vasen usw. sorgfältig aufräumen
- Arbeitsabläufe sorgfältig planen und mit Kundschaft absprechen (Welches Zimmer zuerst – Rücksicht auf Abläufe des Kunden)
- Von Anfang an Hilfsbereitschaft anbieten
- Gehwege in der Wohnung von Material und Werkzeug freihalten
- Vorhaltung von Material und Werkzeug planen, um keine unnötigen Dinge auf der Baustelle zu lagern

4. Welche Arbeitsgeräte, Maschinen und Werkstoffe setze ich bei Rentnern ein?

- gute Staubabsaugung bei Schleifarbeiten
- Staubschutzwände
- Staubdichtes Abdeckmaterial verwenden
- Kabel vermeiden, Akkugeräte verwenden
- Rutschfestes Abdeckmaterial am boden
- Laute Arbeitsmaschinen vermeiden
- Lösemittelarme Anstrichstoffe verwenden.
- Teppichkleben mit Trockenklebstoffe

5. Zusatznutzen für den Kunden über 60 (Verkauf von zusätzlichen Dienstleistungen)

- Fenster reinigen
- Steckdosenabdeckungen und Heizkörper abwaschen
- Vorhänge ab/aufhängen
- Vorhänge waschen
- Teppich reinigen
- Möbel ein- und ausräumen
- Dokumentation der Einrichtung (Bilder, etc) mit Digitalkamera für das leichtere Wiedereinräumen
- Bei Fassadenarbeiten: Reinigungsarbeiten von Hofflächen, Dachrinne, Balkonböden, usw

6. Wie verlasse ich die Baustelle - abends

- Material und Geräte zusammenräumen an einen abgesprochenen Ort
- Stolperfallen beseitigen
- Arbeitsstelle sichern/evtl. absperren
- Fenster und Türen schließen
- Auf Trocknungszeiten hinweisen
- „Frisch gestrichen“ – Schilder mit Angaben der Trocknungszeiten
- Baustelle säubern
- Nächsten Arbeitstag kurz durchsprechen
- Sich persönlich verabschieden

7. Wie verlasse ich die Baustelle - nach Arbeitsende

- Arbeitsstelle besonders sauber verlassen
- Mit Kunden die Baustelle besichtigen (Abnahme)
- Besonders darauf achten, Keine Werkzeuge zu vergessen
- Nach der Zufriedenheit des Kunden fragen
- Für Auftrag bedanken
- Freundliche Verabschiedung mit kleinem Geschenk
- Auf kleine Anliegen (Zusatzdienste) eingehen
- Fragebogen helfen auszufüllen

8. Wie gewinne ich Rentner als Neukunden?

- Sonderleistungen in der Werbung anbieten
- Sauberes Auftreten der gesamten Firma
- Sauberkeit vermitteln
- Besonders gute und umfangreiche Beratung
- Andere Handwerker empfehlen
- Breites Dienstleistungsangebot

9. Sie führen Arbeiten im Flur eines Hauses aus. Die Kundin hält sich in der Küche auf. Sie reagiert nicht auf eine Frage von Ihnen.

- Sie ist vielleicht schwerhörig oder taub. Ich muss speziell darauf eingehen.
- Eventuell sollten auf gewohnte Abläufe, z.B. Essenszeiten geachtet werden.
- Es könnte am Geräuschpegel unserer Werkzeuge liegen, dass die Kundin nicht reagiert.
- Vorsichtig bemerkbar machen, Erschrecken vermeiden.
- Ggf. schriftlich bemerkbar machen

10. Ein Kunde kann nach einem Schlaganfall nur schlecht sprechen, Wie verhalte ich mich?

- Zeit für Antworten geben
- Möglichst Fragen verwenden, auf die man kurz mit Ja und Nein antworten kann
- Bei der Beratung viel mit Muster und Beispielen arbeiten, damit fällt die Kommunikation leichter
- Im Vorfeld Abläufe klären, damit der Kunde nicht so viel zum Reden gezwungen ist.
- Evtl. Beratungsperson aus dem Haushalt dazu ziehen.

11. Ihr Kunde ist sehbehindert. Auf was achten Sie bei Ihrer Arbeit?

Auf was achten Sie im Umgang mit Ihrem Kunden?

- Arbeitsplatz sauber halten und verlassen
- Keine Stolperfallen (Kabel usw.)
- Material so lagern, dass es nicht im Weg ist
- Auf Gefahrenstellen aufmerksam machen. Ggf. mehrmals am Tag.
- Weitere Personen im Haushalt informieren
- Türen geschlossen halten
- Zeitpläne vereinbaren und einhalten

12. Ihre Kundin hatte einen Schlaganfall. Beim Gehen benutzt sie einen Stock, sie läuft sehr unsicher. Auf was achten Sie bei Ihrer Arbeit?

- Stolperstellen vermeiden
- Rutschfestes Abdeckmaterial
- Auf unebene Bodenstellen hinweisen
- Gefahrenzonen kennzeichnen/absperren
- Längere Gespräche im sitzen führen