



Glaubt man dem Volksmund, hat Handwerk goldenen Boden. Wenn ich die Bautätigkeit in der Schweiz anschau, glaube ich das sofort. Wenn ich mir das Verhalten einiger Handwerker «vor Ort» anschau, dann bin ich mir schon wieder nicht mehr so sicher.

Goldener Boden (I)

Was gibt es nicht alles für Mythen oder Geschichten über Erlebnisse mit Handwerkern. Viele machen sehr wahrscheinlich einfach einen guten Job und geben kaum Anlass zu Sorge oder gar Klagen.

Beim Auftritt von Handwerkern, insbesondere wenn es um etwas länger andauernde Baustellen geht, gibt es schon noch Optimierungspotenzial.

- Ob man Türen sanft ins Schloss fallen lässt oder «schletzt», ist nicht das Gleiche.
- Stichwort Zigarettenstummel: Gehören die wirklich in die Auffahrt oder den Garten der Kunden? Wohl kaum.
- Oder die Frage «Mit Schuhen ins Haus oder nicht?» Kunden sagen ziemlich sicher «Lieber ohne die Baustellenschuhe, allerdings nicht, wenn der Handwerker oder die Handwerkerin diese schon 8 Stunden trägt.»

Natürlich habe ich auch Lösungsansätze. Das mit den Türen ist ganz einfach. Selbst wenn man Material trägt, muss es möglich sein, dass Türen nicht andauernd zuknallen. Hat irgendwie was mit Anstand zu tun und auch mit kundenorientiertem Verhalten. Bei den Zigarettenstummeln ist es auch klar: Vor Ort hat es oft so viel Material, da sollte ein transportabler Aschenbecher drin liegen. Und die Lösung für Baustellenschuhe ist sehr einfach. Handwerker nehmen kleine **Plastiküberzieher** mit und können so ohne jede Schmutz- und Geruchsbelästigung ins Haus.

Ich bleibe dabei: Falls das Einhalten solcher Spielregeln nicht klappt, liegt es an der falschen Einstellung aller Beteiligten, ob Chef, Chefin oder Mitarbeitende. Schönes Wochenende, hoffentlich ohne Baustelle.

Jörg Neumann

joerg@nzp.ch