

Das Schlimmste für die meisten ihrer Kunden ist neben dem eigentlichen Fahrzeugproblem, das sie zu Ihnen in den Betrieb führt, das Gefühl der Hilflosigkeit. Sie wissen weder, wie ein Motor funktioniert, noch aus welchen verschiedenen Bestandteilen er sich zusammensetzt. Demnach können sie keinen Einfluss auf die Fehlerdiagnose oder die Reparatur nehmen und sind auf das Können und die Ehrlichkeit des Kfz-Mechatronikers angewiesen. Jeder kennt die vermeintlich wahren Geschichten von Bekannten und Arbeitskollegen, denen für kleinste Reparaturen horrenden Kosten in Rechnung gestellt wurden, und fürchtet sich davor, dass ihm Ähnliches passiert. Aber ein misstrauischer Kunde ist auch ein schwieriger Kunde.

Erklären Sie, was Sie tun

Sie tun sich also selbst einen Gefallen, wenn Sie von Anfang an einen offenen Umgang mit Ihrem Kunden pflegen und ihm so die Unsicherheit nehmen. Erweisen Sie sich ihm gegenüber nicht nur als versierter, seriöser und zuverlässiger Handwerker, sondern als echter Pkw-Fachmann und Ratgeber – natürlich nur, insofern auf seiner Seite Interesse daran besteht. Erklären Sie ihm, woher die Probleme an seinem Kfz rühren – vielleicht sind es sogar Fahrgewohnheiten des Inhabers? –, wie sie sich auswirken und welche Arbeiten zur Behebung des Defekts nötig sind. Selbst wenn Ihr Kunde Ihre Erläuterungen nicht vollständig verstehen wird, so geht er aus dem Gespräch doch mit dem guten Gefühl hervor, zu wissen, was los ist und was Sie bei Ihrer Arbeit an seinem Fahrzeug machen werden. Das ist ein guter Weg, um Misstrauen, das sonst spätestens dann hervorbricht, wenn es um die Rechnung geht, im Keim zu ersticken.

Demonstration am Objekt

Ein sehr guter Weg, Ihrem Kunden über die Reparatur hinaus zu helfen, ist die Demonstration von defekten Ersatzteilen. Das veranschaulicht ihm, was genau kaputt ist und welche Folgen sich daraus ergeben. Vielleicht bauen Sie ein kleines „Archiv“ zu Demonstrationszwecken auf: Wie der Arzt, der seinen Patienten anhand von Modellen vorführen kann, was seine Beschwerden verursacht und welche Funktion der geplante Eingriff hat. Ein minderwertiges Ersatzteil ist der Grund des Fahrzeugschadens? Dann demonstrieren Sie ihm den Qualitätsunterschied im Vergleich mit einem Markenteil und schaffen Sie das Bewusstsein bei ihm, von dem Sie in Zukunft profitieren werden.

Das Anforderungsprofil des Kfz-Mechatronikers hat sich in den letzten Jahren stark verändert. Natürlich stehen handwerkliche Fertigkeiten immer noch im Vordergrund und das wird sich auch nicht ändern. Aber um sich auf dem umkämpften Werkstatt-Markt durchzusetzen, werden kommunikative Fähigkeiten zunehmend wichtiger. Sie müssen sich und Ihre Dienstleistung zu verkaufen wissen und sich dazu als echter

Fachmann, gewissermaßen als „Pkw-Flüsterer“ erweisen. Klappern tun nicht nur defekte Autos, es gehört auch in Ihrer Branche zum Handwerk dazu!