

Reiner Rosenfeld

# Der Kunde im Mittelpunkt

2. WELLE

Mein Beitrag  
zur Kundenzufriedenheit

4

VOGEL   
VERLAG HEINRICH VOGEL

WEITERBILDUNG LKW

T R A I N E R - H A N D B U C H

2. WELLE

Reiner Rosenfeld

# Der Kunde im Mittelpunkt

- Mein Beitrag zur Kundenzufriedenheit

4

**VOGEL**  
VERLAG HEINRICH VOGEL

WEITERBILDUNG LKW

TRAINER - HANDBUCH

© 2015 Verlag Heinrich Vogel  
In der Springer Fachmedien München  
GmbH,  
Aschauer Str. 30, 81549 München

Springer Fachmedien ist Teil der  
Fachverlagsgruppe Springer Science +  
Business Media

1. Auflage 2015  
Stand: 04/2015

**Autor:** Reiner Rosenfeld

**Bildnachweis:**

Archiv Verlag Heinrich Vogel, Fotolia,  
Reiner Rosenfeld, Milan Fuchs, Deutsche  
Post AG, Mauderer Alutechnik GmbH,  
istockphoto

**Umschlaggestaltung:** hey.wow!design,  
Haar

**Layout und Satz:** Uhl + Massopust, Aalen

**Lektorat:** Sabine Schuster

**Druck:** Schätzl Druck & Medien,  
86609 Donauwörth

Das Werk einschließlich aller seiner Teile  
ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwer-  
tung außerhalb der engen Grenzen  
des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zu-  
stimmung des Verlages unzulässig und  
strafbar. Das gilt insbesondere für Ver-  
vielfältigungen, Übersetzungen, Mikrover-  
filmungen und die Einspeicherung und  
Verarbeitung in elektronischen Systemen.  
Das Werk ist mit größter Sorgfalt erarbei-  
tet worden. Eine rechtliche Gewähr für die  
Richtigkeit der einzelnen Angaben kann  
jedoch nicht übernommen werden.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird im Fol-  
genden die männliche Form (z. B. Fahrer)  
verwendet. Alle personenbezogenen Aus-  
sagen gelten jedoch stets für Männer und  
Frauen gleichermaßen.

ISBN 978-3-574-24850-4

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	<b>5</b>
<b>Vorschlag für den Ablauf des Moduls</b> .....	<b>9</b>
<b>1 Gemeinsam durch den Arbeitstag – Einführung</b> .....	<b>10</b>
<b>2 „Hartes Brot“: Herausforderung Marktumfeld</b> .....	<b>15</b>
<b>3 Was zählt, ist der Kunde</b> .....	<b>21</b>
3.1 Kundenzufriedenheit – Regelmäßige Aufträge .....	22
3.2 Nur zufrieden ist oft zu wenig: Kundenerwartungen und -reaktionen. ....	25
3.3 „Wer ist eigentlich mein Kunde?“ .....	32
3.4 Kunden langfristig zufriedenstellen .....	35
<b>4 Kleiner „Beziehungsratgeber“ – Tücken und Chancen von Kommunikation</b> .....	<b>39</b>
4.1 Wie „funktioniert“ Kommunikation? .....	39
4.2 Mit einfachen Mitteln beim Kunden punkten – Wertschätzend kommunizieren. ....	48
<b>5 Tipps für gesunde Ernährung</b> .....	<b>53</b>
<b>6 Hot Chili: Gefährliche Du-Botschaften</b> .....	<b>62</b>
6.1 Die unterschiedliche Wirkung von Du-/Sie- und Ich- Botschaften .....	63
6.2 Ich-Botschaften formulieren. ....	68
<b>7 Wenn Kunden Dampf ablassen – Souveräner Umgang mit Beschwerden</b> .....	<b>72</b>
7.1 Ignorieren oder reagieren? .....	72
7.2 Fünf Schritte für den Umgang mit Beschwerden .....	77

<b>8</b>	<b>Vom Umgang mit Konflikten</b>	<b>81</b>
<b>9</b>	<b>Schutz vor Arbeitsunfällen – Gefährdungen vermeiden</b>	<b>89</b>
9.1	Gefährdungsschwerpunkte rund um den Lkw	90
9.2	Gefährdungen durch Abstürze vermeiden	93
9.3	Gefährdung durch fallende oder stürzende Ladung vermeiden	97
9.4	Gefährdung durch Überrollen vermeiden	100
9.5	Ihre persönliche Schutzausrüstung (PSA)	104
9.6	Richtig heben und tragen	105
<b>10.</b>	<b>Sicher unterwegs</b>	<b>107</b>
10.1	Schutz vor illegalen Passagieren	107
10.2	„Gib Kriminellen keine Chance.“	113
<b>11.</b>	<b>Lösungen zum Wissens-Check</b>	<b>118</b>

## Liebe Trainer, Fahrlehrer und Ausbilder,

seit Einführung der Weiterbildung und Grundqualifikation der gewerblich tätigen Lkw-Fahrer in Deutschland sind inzwischen viele Jahre vergangen. Eine große Zahl an Lkw-Fahrern hat bereits 5 Weiterbildungstage/Module absolviert. Daher stellt sich die Frage: **Was tun in der 2. Welle?**

Mit 2. Welle meinen wir den zweiten Zyklus der Weiterbildung für die Lkw-Fahrer. Wir haben Ihnen mit den neuen Modulen der 2. Welle ein komplett neues Medienpaket gestaltet.

Worin bestehen die Unterschiede zur ersten Runde der Weiterbildung?

- **Neue Themen und andere Gewichtung** in den Modulen – in Modul 4: Wir zeigen, wie wichtig Kundenzufriedenheit für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens ist und was der Fahrer aktiv dazu beitragen kann, auch um Kunden langfristig zufriedenzustellen.
- **Neuer didaktischer Ansatz:** Ausgangspunkt ist eine Alltags-/ Fallsituation – zur Gewährleistung von praxisnahen Schulungen – anhand der die Teilnehmer zum einen für das Thema sensibilisiert werden, zum anderen wird in Bezug auf Lösungs-/Vermeidungsansätze immer wieder darauf verwiesen – in Modul 4: Ein Arbeitstag im Leben des Fahrers Toni Sommer. Anhand seiner vielfältigen Kundenkontakte werden u.a. aktive Kundenpflege, Umgang mit Beschwerden und Konfliktmanagement bearbeitet und dem Teilnehmer wertvolle Tipps und Vorgehensweisen für den eigenen Alltag an die Hand gegeben.
- **Stärkere Aktivierung der Teilnehmer** durch Einbeziehung der Teilnehmererfahrungen, durch Übungen und gemeinsames Erarbeiten und Überprüfen der Inhalte, um die Anwendung des Erlernten zu fördern.

Und für Sie als Trainer zusätzlich:

- Klare **Vorstrukturierung des Schulungstages** inkl. Zeitablauf
- **Detaillierte Erläuterungen** zu Lernzielen, Übungen, Abläufen und Methodik
- Alle **Trainer-Inhalte** sind gekennzeichnet durch

TRAINER

- **Verzahnung mit PC Professional:** Hinweise zu den Highlights und wie Sie diese einsetzen können
- **Verknüpfung mit dem Arbeits- und Lehrbuch:** Einsatzmöglichkeiten im Unterricht selbst und darüber hinaus werden beschrieben
- **Verschiedene Übungsformen** für unterschiedliche Gruppengrößen und individuelle Vermittlungsmethoden

Für Anregungen und Hinweise sind wir jederzeit dankbar: Schreiben Sie uns einfach eine Mail an: [inhalte@eu-bkf.de](mailto:inhalte@eu-bkf.de)

Wir wünschen Ihnen eine gelungene und interessante 2. Welle!

Ihr Verlag Heinrich Vogel

## Symbolerläuterung



Ziel



Ablauf



Lehrzeitangabe



Fazit



Highlight in PC Professional

## Ziele des Moduls

Mit dem Modul „Der Kunde im Mittelpunkt – Mein Beitrag zur Kundenzufriedenheit“ werden folgende Ziele erreicht und Kenntnisbereiche abgedeckt:

- Bewusstseinsbildung für die Risiken von Arbeitsunfällen (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.1)
- Fähigkeit, der Kriminalität und der Schleusung illegaler Einwanderer vorzubeugen (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.2)
- Fähigkeit, Gesundheitsschäden vorzubeugen (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.3)
- Sensibilisierung für die Bedeutung einer guten körperlichen und geistigen Verfassung (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.4)
- Verhalten, das zu einem positiven Bild des Unternehmens in der Öffentlichkeit beiträgt (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.6)
- Kenntnisse des wirtschaftlichen Umfeldes des Güterverkehrs und der Marktordnung (vgl. Anlage 1 BKrFQV, Nr. 3.7)

Dabei liegt der thematische und zeitliche Schwerpunkt der Weiterbildung auf dem Thema „Kundenzufriedenheit“.

Auf dem Informationsportal [www.eu-bkf.de](http://www.eu-bkf.de) finden Sie aktuelle Informationen zum Thema Berufskraftfahrerqualifikation.



**Musterbescheinigung zu diesem Modul**

Ausbildungsstätte  
Mustermann  
Musterstraße 1  
12345 Musterstadt

Musterstadt \_\_\_\_\_, den 28.03.2015  
Ort Datum

Bescheinigung über die Teilnahme an einer Weiterbildung gemäß § 5 des Berufskraftfahrer-  
Qualifikations-Gesetzes (BKrFQG) i.V.m. § 4 der Berufskraftfahrer-Qualifikations-Verordnung  
(BKrFQV)

- Güterkraftverkehr \*)  
 Personenverkehr \*)

Herr/Frau  
Manfred Mustermann geb. am: 01.01.1979 in Musterstadt

Vorname, Name  
Musterstraße 1, 12345 Musterstadt  
Wohnanschrift

\*) Zutreffendes bitte ankreuzen

hat in der Zeit vom \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ an einer mehrtägigen Weiterbildung mit  
\_\_\_\_\_ Stunden (mindestens 35 Ausbildungsstunden zu je 60 Minuten) \*)

hat am 28.03.2015 an einer Weiterbildung mit 7 Stunden (mindestens 7  
Ausbildungsstunden zu je 60 Minuten) \*)

mit folgenden Zielen gemäß Anlage 1 zu § 4 Abs. 1 BKrFQV teilgenommen:

- Kenntnisbereich 1** Verbesserung des rationellen Fahrverhaltens auf der Grundlage der Sicherheitsregeln \*)  
 1.1  1.2  1.3 \*\*)  
 nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE  1.4  
 nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE  1.5  1.6
- Kenntnisbereich 2** Anwendung der Vorschriften \*) \*\*) ankreuzen wahlweise möglich  
 2.1 \*\*)  2.2  
 nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE  2.3  
 nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE
- Kenntnisbereich 3** Gesundheit, Verkehrs- und Umweltsicherheit, Dienstleistung, Logistik \*)  
 3.1  3.2  3.3  3.4  3.5  3.6 \*\*)  3.8  
 nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE  3.7  
 nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE

Hier bitte Angaben zur Ausbildungsstätte (s. Rückseite) eintragen.



Peter Berufskraftfahrergesellschaft  
Unterschrift Inhaber/in Ausbildungsstätte  
Stempel

Karl Ausbilder

Unterschrift Ausbilder/in

Verteiler: Original und eine Kopie Teilnehmer/in  
Eine Kopie Ausbildungsstätte

Bitte beachten: Das Ankreuzen der Ziele innerhalb der Kenntnisbereiche ist nicht in jedem Bundesland erforderlich!

## Vorschlag für den Ablauf des Moduls

Zeit	Inhalt
08:00 – 08:15	Begrüßung und Einführung ins Modul
08:15 – 08:30	„Hartes Brot“: Herausforderung Marktumfeld
08:30 – 10:00	Was zählt, ist der Kunde
10:00 – 10:15	Kaffeepause
10:15 – 11:15	Kleiner „Beziehungsratgeber“ - Tücken und Chancen von Kommunikation
11:15 – 11:45	Tipps für gesunde Ernährung
11:45 – 12:15	Mittagspause
12:15 – 12:45	Hot Chili: Gefährliche Du-Botschaften
12:45 – 13:15	Wenn Kunden Dampf ablassen – Souveräner Umgang mit Beschwerden
13:15 – 13:45	Vom Umgang mit Konflikten
13:45 – 14:00	Kaffeepause
14:00 – 15:00	Schutz vor Arbeitsunfällen – Gefährdungen vermeiden
15:00 – 15:30	Sicher unterwegs
15:30 – 16:00	Wissens-Check, Verabschiedung