

Reiner Rosenfeld

Der Kunde im Mittelpunkt

2. WELLE

A photograph of two men in a workshop setting. The man on the left is wearing a black and grey jacket over a red shirt and glasses. The man on the right is wearing a light blue shirt and glasses, holding a black folder. They are both looking at a tablet held by the man on the left. The background is a blurred industrial environment.

**Mein Beitrag
zur Kundenzufriedenheit**

4

2. WELLE

Reiner Rosenfeld

Der Kunde im Mittelpunkt

- Mein Beitrag zur Kundenzufriedenheit

4

Name des Teilnehmers:

.....

Datum der Weiterbildung:

.....

Name der Ausbildungsstätte:

.....

© 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: 02/2015

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: Gebr. Geiselberger GmbH,
Martin-Moser-Str. 23, 84503 Altötting

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 978-3-574-24851-1

Inhalt

1	Gemeinsam durch den Arbeitstag – Einführung	7
2	„Hartes Brot“: Herausforderung Marktumfeld	11
3	Was zählt, ist der Kunde	15
3.1	Kundenzufriedenheit – Regelmäßige Aufträge	15
3.2	Nur zufrieden ist oft zu wenig: Kundenerwartungen und -reaktionen.	18
3.3	„Wer ist eigentlich mein Kunde?“	23
3.4	Kunden langfristig zufriedenstellen	25
4	Kleiner „Beziehungsratgeber“ – Tücken und Chancen von Kommunikation	28
4.1	Wie „funktioniert“ Kommunikation?	28
4.2	Mit einfachen Mitteln beim Kunden punkten – Wertschätzend kommunizieren.	33
5	Tipps für gesunde Ernährung.	37
6	Hot Chili: Gefährliche Du-Botschaften.	43
6.1	Die unterschiedliche Wirkung von Du-/Sie- und Ich- Botschaften	43
6.2	Ich-Botschaften formulieren.	46
7	Wenn Kunden Dampf ablassen – Souveräner Umgang mit Beschwerden.	49
7.1	Ignorieren oder reagieren?	49
7.2	Fünf Schritte für den Umgang mit Beschwerden	52
8	Vom Umgang mit Konflikten	55

9	Schutz vor Arbeitsunfällen – Gefährdungen vermeiden	60
9.1	Gefährdungsschwerpunkte rund um den Lkw	60
9.2	Gefährdungen durch Abstürze vermeiden	62
9.3	Gefährdung durch fallende oder stürzende Ladung vermeiden	65
9.4	Gefährdung durch Überrollen vermeiden	67
9.5	Ihre persönliche Schutzausrüstung (PSA)	70
9.6	Richtig heben und tragen	71
10	Sicher unterwegs	73
10.1	Schutz vor illegalen Passagieren	73
10.2	„Gib Kriminellen keine Chance.“	76
11	Wissens-Check	78

Symbolerläuterung



Ziel



Fazit

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) (E4)

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

Auf dem Informationsportal 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 **)
 nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE 2.2
 nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE 2.3
- Kenntnisbereich 3** Gesundheit, Verkehrs- und Umweltsicherheit, Dienstleistung, Logistik *)
 3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 **)
 nur Fahrerlaubnisklassen C1, C1E, C, CE 3.7
 nur Fahrerlaubnisklassen D1, D1E, D, DE 3.8

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!

1 Gemeinsam durch den Arbeitstag – Einführung



Dieses Arbeits- und Lehrbuch zeigt, wie Sie mit Kommunikations-Knowhow aktiv zur Kundenzufriedenheit und -bindung beitragen können. Außerdem werden die Themen *Schutz vor Arbeitsunfällen*, *Tipps für gesunde Ernährung*, *Schutz vor Kriminalität und Schleusung* vermittelt bzw. aufgefrischt.

Um Ihrem Arbeitsumfeld und dem Ihrer Kollegen ein gemeinsames Bild zu geben, stellen wir den Fahrer Toni Sommer* und einen seiner Arbeitstage in den Mittelpunkt dieser Weiterbildung.



Abb. 1: Fahrer Toni Sommer

Toni Sommer arbeitet seit vier Wochen für EXTRA*, ein familiengeführtes Transportunternehmen mit 12-Tonnern und Fernverkehrszügen. Er hat sich dort auf eine Stellenanzeige beworben. EXTRA fährt im Auftrag eigener Kunden und wird von großen Speditionen eingesetzt. **Kundenfreundlichkeit und Leistungsbereitschaft** werden bei EXTRA großgeschrieben, gleichzeitig bietet die Firma aber auch eine **leistungsgerechte Bezahlung**.

Toni fährt derzeit einen 12-Tonner mit Hebebühne im Nahverkehr und bedient Privat- und Firmenkunden.

* Alle Namen sind fiktiv.

Tonis Arbeitstag

Mit „Zoom“ markierte Ereignisse werden näher besprochen.

06:10 Uhr Toni beginnt seinen Arbeitstag und belädt den Lkw.

**07:30 Uhr –
08:15 Uhr** Er lenkt seinen 12-Tonner Richtung Autobahnring. Während der Fahrt im dichten (Lkw-)Verkehr fragt er sich: „Was bedeuten die vielen internationalen Lkw für die Transportbranche und meinen Arbeitsplatz?“ (**Zoom**)



© LVDesign – Fotolia

08:30 Uhr Auf einer Baustelle sucht er den Vorarbeiter einer Baufirma, die zum EXTRA-Kundenstamm gehört. Per Stapler entlädt der Vorarbeiter vier Paletten mit Gipsputz und Zement.

08:50 Uhr Vor einem Baumarkt steht Toni in der Lkw-Warteschlange. Es dauert zwanzig Minuten, bis er an die Rampe kommt. Er zieht drei Paletten vom Wagen, lässt den Lagerleiter die Papiere abzeichnen und ist nur zehn Minuten später auf dem Weg nach Garchen.

09:20 Uhr In Garchen klingelt Toni an einem Einfamilienhaus. Er bringt Bauteile für ein Gartenhäuschen. Die Kundin ist unzufrieden, da es bereits für Freitag angekündigt war. Mit Hubwagen und Hebebühne lädt Toni zügig ab.

09:45 Uhr Der Chef eines Dachdeckerbetriebes, mit dem EXTRA seit Jahren zusammenarbeitet, wartet bereits auf die Pakete, die dringend auf eine Baustelle müssen. Toni hilft, die schweren Packstücke in den Kofferraum seines Fahrzeugs zu heben.

10:00 Uhr **15 Minuten Pause.** In einem Imbiss genehmigt sich Toni einen Kaffee und beginnt, eine Zeitschrift zu lesen. Auf diese ruhigen Minuten hat er sich gefreut. Da kommt ein Fahrer und will unbedingt ein Gespräch mit ihm beginnen. (**Zoom**)



10:20 Uhr

Toni erreicht SKF Electronics, einen neuen Auftraggeber. Er soll hier Paletten mit hochempfindlichen und sehr teuren Solarzellen übernehmen. Die Dispo hat Toni vorher informiert, dass der kritische Geschäftsführer von SKF bei der ersten Verladung anwesend sein wird. Toni muss also eine perfekte Dienstleistung erbringen, sonst wird der Auftrag anderweitig vergeben. **(Zoom)**



11:15 Uhr

Toni steuert einen Imbiss an. Wie war das nochmal mit der „gesunden Ernährung“? **(Zoom)**



11:45 Uhr

Per SMS erhält er einen Zusatzauftrag. Da ein Kollege im Stau steckt, soll er nachher bei Wittmann-Plastik noch schnell eine Palette laden.

12:15 Uhr

Toni hat eine Schlosserei erreicht. Hier arbeitet ein Staplerfahrer, der beim Beladen rücksichtslos zur Sache geht. Jedes Mal hat Toni Angst, dass der Lkw beschädigt wird. Heute will er das Thema zur Sprache bringen, ohne es sich mit dem (über)eifrigen Fahrer zu verscherzen. **(Zoom)**



12:45 Uhr

Toni erreicht Wittmann-Plastik. Der Lagerleiter empfängt ihn mit: „Jetzt kommen Sie ja schon wieder so spät zum Laden. Ich hab Ihrem Kollegen schon gesagt, dass das nicht geht. Wenn sich das nicht ändert, muss ich das oben melden!“ Toni, inzwischen zwar etwas gehetzt, bleibt gelassen. **(Zoom)**

