

Der Azubi-Knigge

Auch Ihre Nachwuchshandwerker sind Botschafter Ihres Betriebs beim Kunden. Wie sie zu guten Botschaftern werden und was Sie ihnen ans Herz legen sollten? Hier steht's!

Der 1. September naht - und mit ihm der Beginn des Ausbildungsjahres. Dann treffen in Ausbildungsbetrieben wieder zwei Welten aufeinander: passives Schulleben auf aktives Arbeitsleben. Ahnungslosigkeit auf Erfahrung. Und das betrifft nicht nur handwerkliche Fähigkeiten. Viele Azubis sind unsicher, manche etwas „verpeilt“, und müssen erst lernen, wie sie sich im Sinne des Chefs und der Firmenphilosophie gegenüber Kollegen und Kunden richtig verhalten. Als Ausbilder wird man hier schnell zum Pädagogen in Sachen Nachschulung bei Benimmgrundlagen. Das ist zwar manchmal anstrengend, macht aber Sinn. Für den Azubi, weil er so schnell Respekt, Anerkennung und seinen Platz im Team erwerben kann. Und für den Betrieb als Ganzes, weil nur ein sozial verträglicher Azubi konstruktiv im Betrieb und beim Kunden arbeiten kann. Es lohnt sich also unbedingt, schon von Beginn an auch in die sozialen Kompetenzen zu investieren. Die wichtigsten Eckpunkte des Knigges für Azubis finden Sie hier.

Gute Gründe und Geduld

Das Handwerk spürt seit Jahren den Nachwuchsmangel. Wer Azubis für seinen Betrieb gewinnen kann, steckt heute deshalb mehr in Ausbildungsanstrengungen als noch vor 20 Jahren. Damit kann man als Handwerksmeister hadern - oder es einfach als gegeben hinnehmen und das Beste daraus machen.

Zum Besten gehört eine positive Grundeinstellung beim Ausbilder und vier enorm wichtige Leitlinien:

- Der Azubi muss dort abgeholt werden, wo er steht. Er muss gute Gründe dafür genannt bekommen, warum ein gewünschtes Verhalten auch ihm nützt.
- Der Azubi sollte glasklar wissen, was von ihm erwartet wird. Nur dann kann er sicher handeln und an seinen Leistungen gemessen werden.
- Das Vorbild von Chef und Kollegen hat unbedingt das widerzuspiegeln, was vom Azubi gefordert wird. Nur dann werden Verhaltensregeln glaubwürdig und relevant.
- Und schließlich: Wer ausbildet, braucht Geduld. Eine einmalige Anweisung bringt meist noch nicht den durchschlagenden Erfolg.

Welche guten Gründe Sie Ihrem Azubi für einen höflichen und respektvollen Umgang mit Kollegen und Kunden geben können? Wie klare Ansagen aussehen könnten? Dazu hier gleich mehr.

Respekt-eine coole Sache

Die Basis jedes funktionierenden menschlichen Umgangs ist Respekt voreinander. Als Erwachsener hat man dies hoffentlich bereits gelernt. Anders sieht das bei Heranwachsenden aus. Viele, die der Pubertät vielleicht gerade so entwachsen sind, haben da noch ein anderes Programm in sich: Respekt unter Gleichaltrigen geht in Ordnung - doch gegenüber Erwachsenen kann man sich ruhig respektlos verhalten, das ist ein Zeichen der Abgrenzung und der Coolness. Holen Sie Ihre Azubis also genau an dieser Stelle ab und geben Sie Ihnen gute Gründe, dieses Programm zu ändern und zu erkennen: Respekt im Umfeld des Betriebs ist cool, weil es mir nützt. Die Argumentation dazu könnte so lauten: „Zeige ich Respekt, bekomme ich von Kollegen und Kunden Vertrauen. Nur wer mir vertraut, gibt mir Aufgaben, die Spaß machen und interessant sind. Hier kann ich mich beweisen -und bekomme dafür selbst Lob und Respekt.“

Gute Arbeit

Ganz oben auf der Liste jedes Betriebsinhabers steht, die Mitarbeiter auf Qualitätsarbeit zu verpflichten. Wie bringt man das schon dem Azubi nahe? Indem man ihn auch hier mit ins Boot holt, bei der Ehre packt und erklärt: „Der Kunde erwartet von uns perfekte Arbeit. Schließlich sind wir die Profis - und du gehörst dazu. Deine Kollegen verlassen sich auf dich. Dein Beitrag, auch bei Kleinigkeiten, macht erst die ganze Qualität aus.“

Verbinden Sie diese guten Gründe für gute Arbeit mit eindeutigen Anweisungen, die Qualität sichern. Machen Sie Ihrem Azubi klar, was zu tun ist:

- Ohren auf bei jeder Arbeitsanweisung - und sofort nachfragen, wenn etwas unklar ist
- konzentriert, sorgfältig und zügig arbeiten
- den Vorgesetzten sofort informieren, wenn es Probleme gibt

Überzeugender Auftritt

Für den guten ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Diesen sehr wahren Satz müssen die meisten Azubis erst lernen. Zeigen Sie ihren „Youngsters“, was Ihnen ein in jeder Hinsicht ordentlicher Auftritt bringt: Vom Äußeren schließen deine Kollegen und Kunden auf deinen Charakter und sogar auf dein Können. Trittst du sauber, ordentlich, pünktlich und freundlich auf - begegnen dir Menschen freundlicher, offener und trauen dir mehr zu."

Schärfen Sie Ihren Azubis dann die Maßnahmen für einen guten Eindruck ein:

- pünktlich sein - und bei unvermeidlichen Verspätungen gleich Bescheid geben
- saubere, gepflegte Kleidung tragen
- auf ordentliche Frisur und Rasur achten
- Kundenräume nur mit sauberen Schuhen bzw. Überschuhen betreten
- offen schauen und lächeln
- auf Körperhaltung achten: z. B. Hände aus den Hosentaschen

Freundlichkeit

Wie macht man verdrucksten oder muffeligen Nachwuchshandwerkern deutlich, dass sie Freundlichkeit nichts kostet, aber ihnen jede Menge bringt? Indem man es ihnen sagt und sie vielleicht sogar in Live-Situationen darauf aufmerksam macht: „Schau mal, ich habe den Kunden, der vorher ziemlich aufgebracht war, allein mit einem freundlichen Gesicht und einer freundlichen Antwort beruhigt. Schon ging alles viel einfacher."

Geben Sie auch in puncto Freundlichkeit die Basisanforderungen mit auf den Weg:

- Kollegen und Kunden immer begrüßen und sie dabei anschauen
- sich beim Kunden mit ganzem Namen vorstellen
- Kunden darüber informieren, wann man auf die Baustelle kommen und wieder gehen wird
- sich beim Kunden für Aufmerksamkeiten wie z. B. Getränke bedanken

Wertschätzung

Im Betrieb und beim Kunden hat es Ihr Azubi mit fremdem Eigentum zu tun. Wie bringt man ihm bei, dass er die Sachen anderer pfleglich behandeln soll? Zum Beispiel so: „Es gefällt mir, wie gut du auf dein Handy aufpasst. Das ist mehr als ein Gerät für dich, oder? So geht es mir mit unserem Firmenfahrzeug. Und dem Kunden, bei dem du gerade arbeitest, mit seiner ganzen Inneneinrichtung. Wenn er sieht, wie sorgfältig-

tig du mit seinem Eigentum umgehst, steigst du garantiert in seiner Achtung."

Was Sie unter wertschätzendem Verhalten gegenüber Betriebsmitteln und Kundenbesitz meinen, gehört natürlich zusätzlich deutlich gesagt:

- sorgfältig mit Werkzeugen und Fahrzeugen des Betriebs umgehen
- das Eigentum der Kollegen achten
- sich respektvoll und umsichtig beim Kunden bewegen
- sorgfältig sein beim Abdecken von Arbeitsflächen und Laufwegen
- Material und Werkzeug auf der Baustelle nur auf Abdeckungen legen
- im Außenbereich darauf achten, dass keine Pflanzen oder Gartenbauelemente beschädigt werden

Sauberkeit –eine Visitenkarte

Die beste Art, beim Kunden einprägsame Spuren zu hinterlassen, ist keine zu hinterlassen. Sauberkeit auf der Baustelle bleibt bei Auftraggebern, neben einwandfreier Arbeit, am nachhaltigsten hängen. Nehmen Sie Ihren Azubi vom ersten Tag an mit auf diese Reinlichkeitsmission: „Was meinst du, warum vor allem private Bauherren Aufträge an uns lange hinauszögern? Es ist tatsächlich die Angst vor der Störung durch die Baustelle und dem Schmutz, den sie mit sich bringt. Diese Angst nehmen wir ihnen, indem wir von Anfang bis Ende auf höchste Sauberkeit achten. So kommen Kunden viel schneller bei Bedarf auf uns zu - mit Aufträgen, die dann natürlich auch deinen Lohn sichern." Vermitteln Sie, wie Ihre Sauberkeitsmaßnahmen im Einzelnen aussehen:

- eigene Reinigungsgeräte (Besen Staubsauger) und ggf. Überschuhe auf jede Baustelle mitnehmen
- Baustelle vor jedem Feierabend aufräumen, Müll mitnehmen und besenrein hinterlassen
- beim Kunden immer mit sauberem Firmenfahrzeug vorfahren
- alles, was man beim Kunden benutzen darf (z. B. Toilette, sauber hinterlassen

Schulungen-auch außer Haus

Respekt, Qualitätsarbeit, ordentlicher Auftritt, Freundlichkeit, Wertschätzung und Sauberkeit sind die Fundamente, auf denen sich eine gute Beziehung zu Kunden aufbauen lässt. Ihr Azubi trägt mit seinem Verhalten dazu bei, ob dies in Ihrem Sinne gelingt. Vermitteln Sie alle Verhaltensregeln, die Ihnen wichtig sind, mit Geduld und nachhaltiger Einweisung. Zusätzlich zur betrieblichen, kundenorientierten Azubischulung haben sich Seminare für Berufsanfänger bewährt.