



der Handwerker

Das Magazin für Marketing & Werbung

03/2012

www.agentur-fuers-handwerk.de



Frauen im Handwerk

Als Juniorchefin im Handwerk bestehen Seite 2



Angehörige im Handwerk sorgen vor

Vermeiden Sie ein Zuviel an Sozialversicherungsbeiträgen ...

Seite 4

Vereinfachung auf der Baustelle

iPad für eine einfachere Auftragsabwicklung – auch für KMUs geeignet

Seite 5

Organisation ist alles. Planung in vier Schritten

Mit Überblick im Betrieb liquide bleiben und Freude am Alltag haben

Seite 6



Heute erreichbar für den Kunden von morgen

Wann merken Kunden, dass der Hahn tropft oder die Heizung streikt? Bevor sie zur Arbeit gehen oder wenn sie abends nach Hause kommen. Wer dann noch oder schon erreichbar ist, ist im Vorteil. Doch wer soll's machen? Ein Erreichbarkeitservice! Der geht immer dann ans Telefon, wenn im Betrieb gerade keiner kann. Je nach Absprache in dessen Namen werden Notizen aufgenommen oder einfache Aufgaben wie Terminvereinbarungen direkt erledigt.

Eine prima Lösung also für alle, die zuverlässig erreichbar sein möchten. Kleine Handwerkerbetriebe ohne großes Büro etwa. Denn Studien belegen immer wieder, dass potenzielle Kunden direkt jemanden erreichen möchten und nicht auf unpersönliche Anrufbeantworter sprechen. Wer sofort den Hörer abnimmt, hat den Auftrag – mit hoher Wahrscheinlichkeit!

Lange persönlich erreichbar

Kein Wunder, dass Sanitärtechniker Stefan Stolze von seinem Dienstleister begeistert ist: „Da ich in unserem kleinen Betrieb ‚Boss & Büro‘ in einem bin, laufen bei mir auch alle Telefonate auf. Wenn ich selbst auf Kundenterminen bin, bleibt das Handy bewusst im Auto, damit keine Anrufe störend dazwischen funken.“ Und er erzählt weiter: „Toll ist, dass mein Betrieb so bis in die Abendstunden erreichbar ist. Wenn ich schon Feierabend mache, werden Anrufer trotzdem noch bis 22 Uhr bedient. Und ich kann am nächsten Morgen in Ruhe die Gesprächsnotizen abarbeiten.“

Und Heizungsbauer Dirk Ehlers betont, dass „die Anrufer immer einen persönlichen Ansprechpartner erreichen – der die Firma in unserem Sinne vertritt und sich der Kunden annimmt. Denn die



Leute sind zufriedener und erleichtert, wenn sie ihr Problem gleich losgeworden sind. Dann ist absehbar, wann das Wasser oder die Heizung wieder läuft.“

Auch Schreinermeister Wolfgang Kleinert möchte seinen Telefonservice nicht mehr missen, „hält er uns doch für zeitintensive Beratungsgespräche oder Arbeiten in der Werkstatt den Rücken frei.“ Metallbauer Torsten Gunia ergänzt: „Die Damen helfen mir mit ihren Gesprächsnotizen vor allem dabei, wichtige von unwichtigen Anrufen zu unterscheiden.“

Viele Services, einfache Struktur

Doch für viele Betriebe ist es mit der Erreichbarkeit nicht getan. Was ist mit all der anderen Büroarbeit? Tipp: Wer gerade wieder über Mahnungen stöhnt und die Zeit lieber in Neukundengewinnung investieren würde,

kann ebenfalls clever outsourcen. Und selbst Services wie Büromaterial-Einkauf oder Lohnbuchhaltung können günstig ausgelagert werden.

Nicht nur aus Kostengründen empfiehlt sich ein Anbieter, der viele Dienstleistungen bündelt, www.global-office.de zum Beispiel. In Baden-Württemberg ist der Outsourcing-Spezialist übrigens mehrfach vor Ort vertreten, denn auch für ihn selbst gilt: Am besten immer „persönlich“ erreichbar sein.

global office

HUF Büropark, Haus III
Robert-Bosch-Str. 10
56410 Montabaur
www.global-office.de

Ansprechpartnerin Vertriebsregion Süd:

Sabine Zipser
Tel. 07134 / 510 35 42
sabine.zipser@global-office.de