

# Lampenfieber – oder wenn die Lampe fiebert

Nicht jeder hat das Glück, ein gottbegnadeter Handwerker zu sein. Alles, was komplizierter ist, als einen Nagel in ein vorgebohrtes Loch zu schlagen, fordert mich bis aufs Äusserste bzw. delegiere ich unterdessen an veritable Fachkräfte. Die raffiniert an einem ausgeklügelten Drahtschema aufgehängten Niedervolt-Deckenleuchten in unserem Wohnzimmer beginnen irgendwie zu flackern. Es sieht aus, als hätte die Lampe Fieber. Schubweise flackern sie, «hell» wechselt sich mit «wackelnd-weniger-hell» ab. So wie in einer schweissgebadeten Nacht einer fiebrigen Grippe-Ouvertüre beim Menschen.

In Ermangelung praktischer Fähigkeiten und aufgrund des verlassenen Mutes, sich trotzdem an die Stromdrähte zu wagen, rufe ich den Spezialisten an. «Elektro Schock AG, B. Leuchter am Apparat» nimmt ein gestresster Fachmann ab.



Jetzt geht's los. Ich fiebere innerlich mit, ob das vereinbarte Date nun zu Stande kommt oder der Handwerker Lampen repariert oder doch Lämpchen macht.

Es geht los. Er fragt mich zurück, ob ich denn Fluoreszenz oder LED-Leuchten habe und ob die Fassung keramisiert sei. «Weiss nicht, ich bin nicht der Fachmann» – «Ja, ich muss das aber wissen, sonst weiss ich ja gar nicht, was ich für Material mitnehmen soll» – «dann nehmen sie doch alles mit» – «Kann ja nicht den ganzen Laden in mein Auto verpacken» – «Ist glaub nicht mein Problem» – «gut, dann mache ich diesen Krampf halt» – «gerne – also, bis sofort».

Die Definition von «sofort» habe ich verpasst. Die Fortsetzung dieser Geschichte können Sie sich denken. Nach 2 Wochen fiebern die Lampen immer noch. Ich beginne mich daran zu gewöhnen. Und das wirklich Schlimme? Sie alle würden reihenweise solche Geschichten kennen. Wie wenn klemmende Garagentore oder undichte Geschirrspülmaschinendeckel nicht schon schlimm genug wären.

Es fiebert immer wieder! Eine ganze Branche liegt in der Imagefalle. Nicht Preisdiskussionen, sondern solche Geschichten verursachen diese. Und darum spreche ich Sie direkt an: Schaffen Sie beim Kunden ein positives Erlebnis statt eine bestätigte Befürchtung. Eine aktive Kommunikation steht absolut im Vordergrund. Machen Sie z.B. das Zeitmanagement transparent statt «ich komm im Verlaufe des Tages». Eine aktuelle Studie sagt, dass 78% der Kunden mit der Kommunikation ihres Service-Monteurs unzufrieden sind!

Klar, die fachlichen Qualifikationen bleiben nachwievor sehr wichtig. Sie werden aber als selbstverständlich erwartet. Schliesslich ist der Maurer ein «Maurer-Profi» und alles andere als eine saubere Arbeit wirkt peinlich. Oder sehen Sie



einen Fussball-Profi auf dem Platz der Super-League, der sich beim Schiedsrichter über die Offside-Regel informieren muss?

Und darum: Lieber ein Monteur, der vor dem Kundenkontakt etwas Lampenfieber hat, als eine Lampe, die im Dauerfieber steckt.



Stefan Häseli ist Kommunikationstrainer, Inhaber des Atelier Coaching & Training AG und tritt als Kabarettist auf. Regelmässig ver-

öffentlicht er Kurzgeschichten zum kommunikativen Alltag, zu denen Sie sich in einem Forum äussern oder eine eigene Geschichte dazu setzen können.

Bisher erschienene und aktuelle Geschichten auf <http://atelier-ct.ch.over-blog.de>

**Atelier**  
Coaching & Training

**Atelier Coaching & Training AG**  
Stefan Häseli  
Neuchlenstrasse 44a  
9200 Gossau SG  
Tel.: +41 71 260 22 26  
Mobile: +41 71 456 98 22  
Stefan.haeseli@atelier-ct.ch  
[www.atelier-ct.ch](http://www.atelier-ct.ch)