

# Auch bei vollen Büchern: Jeder Kunde zählt

**Zeit ist ein knappes Gut.** Elektrohandwerksbetriebe arbeiten heute zeitlich eng getaktet und qualifizierte Fachkräfte werden überall gesucht. Bleibt bei diesen Rahmenbedingungen überhaupt noch Zeit für Lieschen Müller und ihre Herdsteckdose? Wer als Elektromeister schon etwas länger im Geschäft ist und vielleicht die eine oder andere konjunkturelle Delle miterlebt hat, wird diese Frage in der Regel so beantworten: »Auch wenn die Ressourcen knapp sind, Kleinaufträge und Stammkunden müssen bedient werden. Denn was bei vollen Auftragsbüchern vielleicht etwas lästig ist und nervt, sorgt in schwachen Zeiten für ausreichend Arbeit.«

**Gelebte Kundenorientierung** sieht daher so aus: Auch wenn die Bedingungen aktuell komplizierter sind, der Terminkalender voll ist und die personellen Ressourcen knapp bemessen sind, sollte ein Kunde niemals das Gefühl haben, dass er stört. Glücklicherweise ermöglichen moderne Auftragsbearbeitungssysteme heute weitreichende Managementfunktionen für die Disposition. Auch die Anbindung mobiler Systeme erweitert die Handlungsoptionen. Man kann Aufträge direkt an Mitarbeiter zuweisen, die bereits unterwegs sind. So mancher Kleinauftrag kann damit quasi auf dem Heimweg oder auf der Route zum nächsten Einsatz erledigt werden, ohne separate Anfahrt.

**In Zeiten der Pandemie** hat sich diese Logik wieder einmal als richtig erwiesen. Mir berichteten mehrere Elektrohandwerksunternehmer davon, wie ihnen im ersten Corona-Lockdown im Frühjahr 2020 viele feste Aufträge und Serviceeinsätze wegbrachen. Industriekunden ließen keine externen Mitarbeiter mehr auf ihr Firmengelände. Krankenhäuser und Kliniken stoppten Baumaßnahmen und auch so manche »normale« Baustelle wurde geschlossen. Um Mitarbeiter nicht nach Hause schicken zu müssen oder Kurzarbeit einzuführen, wurde nun verstärkt der Auftragsvorlauf bei Privatkunden abgearbeitet. Als sich dann im Mai die Lage normalisierte, war dieser Stapel geschrumpft.

**Die anschließende konjunkturelle Erholung** hat dem E-Handwerk wieder ein gewisses Auftragspolster verschafft. Die Stimmung hellte sich auf breiter Front auf, obwohl eine Rückkehr zur Normalität immer noch in weiter Ferne lag. Die Etablierung von Corona-Schutzmaßnahmen im Arbeitsalltag hat sicher nicht gerade zu einer Erhöhung der Kundenkontakte geführt. Nur das Nötigste war nun die Devise.

**Eine weitere direkte Folge** der Corona-Pandemie spürten viele Elektrohandwerksbetriebe, die im Projektgeschäft tätig sind. Ab der zweiten Jahreshälfte 2020 war ein Preisverfall zu verzeichnen.

Immer mehr Großbetriebe bemühen sich seitdem um für sie kleinere Aufträge und treten so mit Preisdumping in direkten Wettbewerb zu den klassischen Elektrohandwerksbetrieben. Diese stehen dann vor der Wahl, ein kalkulatorisches Risiko einzugehen oder auf diese eigentlich notwendigen Aufträge zu verzichten. Wer nun auf einen funktionierenden Privatkundenpool mit Service- und Kleinaufträgen setzen kann, ist gleich doppelt am Zuge. Zum einen werden Mitarbeiter im Unternehmen gehalten und zum anderen freuen sich Kunden darüber, dass sich Wartezeiten bzw. Lieferfristen verkürzen, und sind ggf. auch offen für Zusatzaufträge.



*Roland Lüders*

**Roland Lüders,**  
Redakteur