

Neue Diskussion um „Servicewüste“:

Handwerker tapsenfrei und mit Brötchen



Der neue Typ Handwerker: Denis Fellmer bringt die Brötchen und macht keinen Dreck in der Wohnung. (WR-Bild: Delia)

(har-) Der Wasserhahn tropft. Schon am nächsten Morgen steht nach telefonischer Vereinbarung pünktlich auf die Minute ein freundlicher Handwerker vor der Tür - mit frischen Brötchen in der Hand. Als Geschenk für den Auftraggeber. Und damit seine Arbeitsschuhe nicht den Teppich beschmutzen, hat er sie durch Überzüge neutralisiert. Ist das ein vorstellbares Bild von Handwerkern?

Eher wohl noch nicht. Gleichwohl: Ernst Wölke, stellv. Geschäftsführer der Kreishandwerkerschaft (18 600 Mitgliedsbetriebe), glaubt beobachten zu können, „dass es mit der Serviceorientierung des Handwerks besser wird“. Sie sei auch ständiges Thema bei den rund zehn Betriebsberatern.

Den Anstoß zur neuen Diskussion gab Ralf Teichmann, Geschäftsführer der Glaserei Heuer & Garre. Dass Handlungsbedarf in der „Service-

wüste Deutschland besteht, bestätigt auch eine Umfrage“. Danach fühlten sich 64 % der Bundesbürger von Handwerkern „unzureichend oder unhöflich bedient“.

Wer einen Handwerker seines Unternehmens bestellt, dem bringe der morgens frische Brötchen mit. Ein 24-Stunden-Service bei einer zerbrochenen Scheibe sei selbstverständlich. Und es gebe die „Tapsenfrei-Garantie“ - keine Wohnungsverschmutzungen. Teichmann fordert Kollegen auf, seinem Vorbild zu folgen.

Und Ernst Wölke findet das gut - „vorausgesetzt, die Brötchen kommen nicht aus dem Supermarkt, sondern von einem Handwerksbetrieb“.

Schreiben Sie uns, wie Sie Handwerker erlebt haben.

E-Mail:

dortmund@westfaelische-rundschau.de

Fax: 0231 - 96731392
Brüderweg 9, 44135 Dortmund