



Der Kunde an sich

Die kleine Werkstatt am Rande der Stadt:
Memoiren eines Auszubildenden (Teil 2)

Jenseits der Auftragsannahme beginnt für den Kunden die geheimnisvolle Welt des technischen Knowhows und der Spezialisten, die darin zuhause sind. Überschreiten Sie nie diese Schwelle – ihr Weltbild könnte ins Wanken geraten!

Der Kunde ist der natürliche Feind des Werkstattbewohners. Er glaubt den Sprüchen der Autowerbung und gibt deshalb der Werkstatt die Schuld, dass sein Auto weder mit fünf Litern auskommt noch zweihundertzehn läuft. Um den Kunden zufrieden zu stellen, hat die Industrie viele nützliche Dinge erfunden: Die Sonderausstattung, die Tombola, den voreilenden Tacho... Da wollen auch die Männer aus der kleinen Werkstatt am Rande der Stadt nicht zurückstehen. Meister und Kreishandwerkspsychologe Hermann muss in einem früheren

Leben selbst Kunde gewesen sein, aber auch Geselle Paul kennt sich aus. Und der Stift kommt aus dem Staunen nicht heraus...

Was lernt der Lehrling zuerst? Feilen, dengeln, Ölwechsel? Falsch. Am wichtigsten ist der richtige Umgang mit dem Kunden. Chef Hermann hält gerade einen seiner gefürchteten Monologe, als ein Musterexemplar heran rollt: „Im Mittelpunkt unserer Arbeit steht immer der Kunde. So, Jungs, jetzt passt mal genau auf, wie das geht.“ Das Musterexemplar steigt aus seinem Auto, betritt die Halle und berichtet von einem seltsamen Geräusch. Daraufhin öffnet Hermann die Motorhaube, befragt irgendetwas und fängt an zu brüllen: „Jungs, kommt mal alle her! So etwas habt Ihr noch nie gesehen!“ Dann, an das Musterexemplar gewandt: „Nun erzählen Sie schon, wo steht der Anhänger? Damit sind Sie doch nie und nimmer bis zu uns gefahren! Ein Wunder, dass der Motor mit dieser Kopfdichtung überhaupt

noch läuft!“ Oder mit dieser Wasserpumpe, dieser Lichtmaschine, diesem Verteiler. Es kommt darauf an, welcher Teilebestand bei der Inventur als besonders zahlreich aufgefallen ist. Es kommt aber auch darauf an, Kunden und Defekte nicht zu verwechseln. „Wieso Kopfdichtung? Die habt Ihr Dilettanten doch erst vor zwei Monaten gemacht!“ So kann Hermann gleich noch die Einwandbehandlung demonstrieren.

Als vertrauensbildende Maßnahme im frühen Gesprächsstadium empfiehlt es sich, dem Kunden zu verdeutlichen, dass er soeben eine Bagatelle in einen kapitalen Schaden verwandelt hat, indem er ohne Rücksicht auf das geschundene Material einfach weitergefahren ist. Hier gilt es klar zu unterscheiden, denn nicht das Auto *an sich* ist schlecht! Schließlich haben wir dem guten Mann das Ding verkauft. Wenn sich der Kunde gedanklich von ein, zwei Tausendern verabschiedet hat, die Schweiß-

perlen auf der Stirn zu trocknen beginnen, dann muss der Werkstattmensch ihn wieder aufbauen. Auch damit kennt sich Hermann aus: „Nun seien Sie doch nicht traurig. Kommen Sie, ich zeige Ihnen mal, was hier neulich einer zerritten hat. Der ist dreißig Kilometer ohne Öl gefahren und hat nichts gehört, bis dann...“ – „Komisch. So eine ähnliche Geschichte hat mein Nachbar auch erzählt. Bei ihm lag es daran, dass Ihr Lehrling die Ölablassschraube nicht festgezogen hatte...“

Chef Hermann müht sich um Perfektion auf diesem Feld und nimmt die ersten Auftritte persönlich ab. An ihm ist zweifellos ein Regisseur verlorengegangen: „Schon ganz ordentlich, aber du musst beim Öffnen der Motorhaube stärker den Kopf schütteln!“ Später wird der Lehrling in die Feinheiten des Geschäfts eingeweiht. „Bei der öffentlichen Hand nehmen sie es nicht so genau, da verkaufst du grundsätzlich einen Auspuff mit.“ Einleuchtend. Hermann macht wirklich keiner was vor. Aber auch Geselle Paul weiß um das Wesen des Kunden: „Frauen lassen sich leichter beeindruckend, aber Vorsicht: Nicht alles, was alleinstehend wirkt, ist es auch. Wenn zum Bezahlen der Rechnung plötzlich ein Kerl auftaucht, musst du die ersetzten Teile griffbereit haben.“

Weil das Lagern demontierter Trümmer den betrieblichen Ablauf stört, verwenden wir ein

Musterlager. Ein von seinen Fliehgewichten zerfressener Verteiler sieht schon von weitem kaputt genug aus, um Geld kosten zu dürfen. Dieses Prachtexemplar wird längere Zeit zur Verdeutlichung der vorgenommenen Arbeiten eingesetzt. Schließlich hat das Kfz-Handwerk einen erzieherischen Auftrag, der da lautet: **Erinnere den Kunden stets daran, dass Leichtsinns fatale Folgen haben kann.** Hermanns Lieblingsmotiv geht so: „Stellen Sie sich mal vor, Sie überholen bei Gegenverkehr einen Sattelschlepper und haben schon ein Auto hinter sich – und genau in diesem Moment krepieriert Ihr Zündverteiler!“

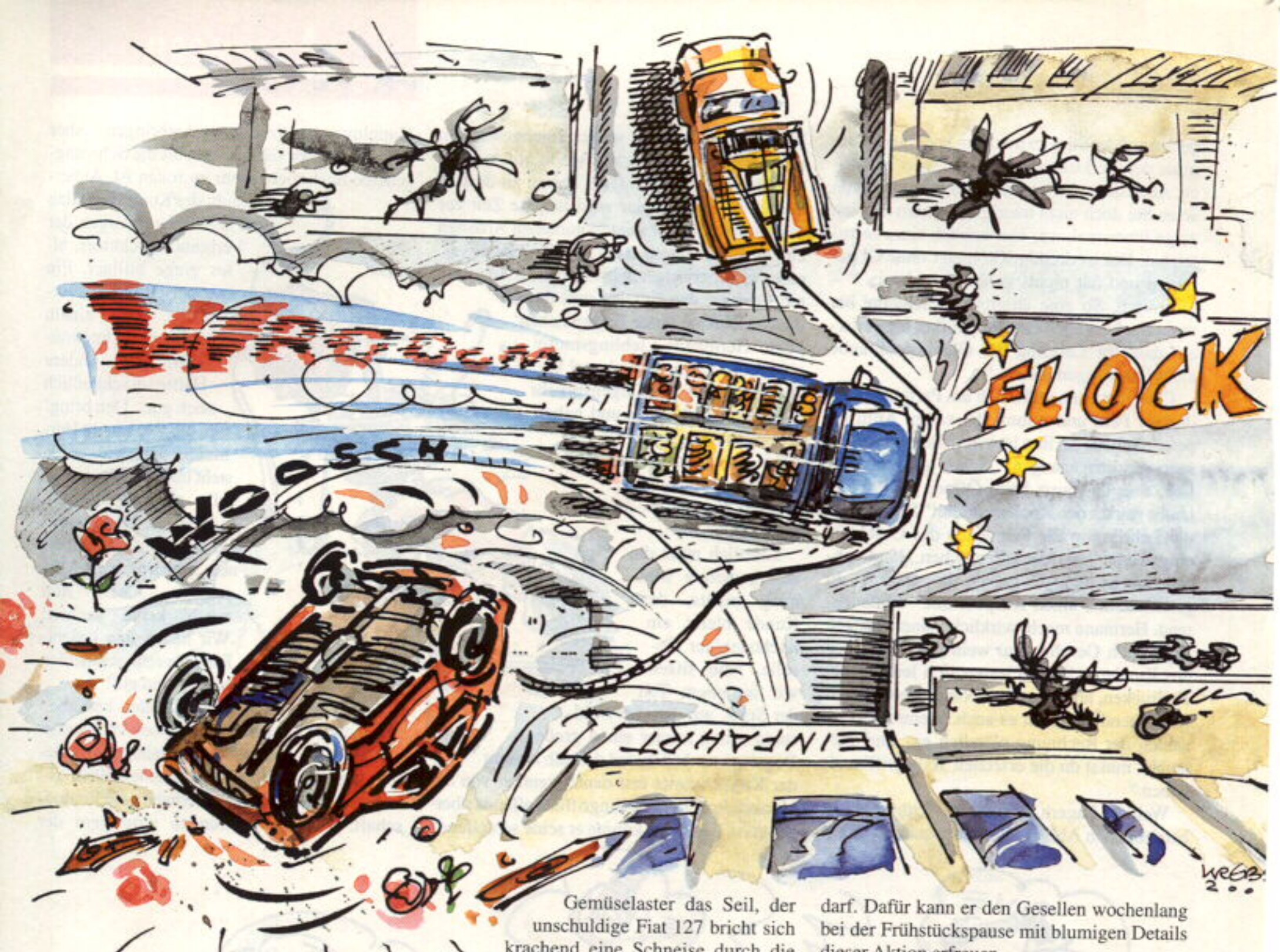
Letztlich nützt die wohlgemeinte Mahnung nichts, der Kunde bleibt ein leichtsinniger Geselle. Nun sitzen wir in jenem Teil der Stadt, um den der Wohlstand schon immer einen großen Bogen gemacht hat, und deshalb kommt der Kunde immer erst dann, wenn er von der Notwendigkeit eines Eingriffes vollends überzeugt ist. Natürlich könnte er seine schleifende

Kupplung rechtzeitig vorbeibringen. Aber nein, der Kunde fährt weiter, bis die Schwungscheibe auch nicht mehr zu retten ist. Außerdem glaubt der Kunde nur allzu

gern den Behauptungen der Verbraucherschützer, alles ginge billiger. Ein armer Mensch verlangt nach einem halben Zündkontakt, die andere Hälfte sei schließlich noch gut. „Den bring' ich um,“ schnaubt Hermann, und wie er da steht und mit den Augen rollt, glauben wir ihm das. Geselle Paul, besonnen wie immer, macht einen konstruktiven Vorschlag: „Chef, nun mach' keine Sachen! Wir hauen ihm ordentlich eine rein, schmeißen ihn raus und gut!“

Nur wenige Kunden bemühen sich aktiv um den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses, indem sie zu Weihnachten Geselle und Lehrling ein Fläschchen Wein zukommen lassen. Prozenze erhalten die Freundschaft. Für solche Kunden wird gern der





berühmte Handschlag mehr getan – doch kann auch selbstloser Einsatz voll danebengehen.

Der Chef hat nicht die beste Laune an diesem frostklirrenden Morgen. „Gestern war ich bei Herta, ihr 127er sprang nicht an. Also im Halbdunkel die Kerzen rausgefummelt, eine abgebrochen, ja, und nu’ springt die Kiste nicht mehr an. Nun mach’ schon, wir holen das Auto. Paul, du passt solange auf hier!“ Gesagt, getan. Natürlich kann sich der Chef einen Startversuch nicht verkneifen, woraufhin der Motor auch noch unschöne Geräusche von sich gibt, die vorher nicht da waren. Der tadellos erhaltene Fiat bewohnt eine Tiefgarage, deren steile Zufahrt an diesem Morgen einer Eisplatte gleicht. Keine einfache Aufgabe für die Experten, doch Hermann hat die Lage unter Kontrolle. Sein pragmatischer Ansatz: „Dann ziehen wir das Ding eben raus, das kann doch nicht so schwer sein.“ – „Ja, Chef!“ Wegen der glatten Steigung steht der Zugwagen mit dem langen Seil am oberen Ende der Rampe, Gang rein, zack, na also, klappt doch, und – nach ein paar Metern erwischt ein dramatisch bremsender

Das Kfz-Handwerk hat einen erzieherischen Auftrag, der da lautet: *Erinnere den Kunden stets daran, dass Leichtsinns fatale Folgen haben kann*

Gemüselaster das Seil, der unschuldige Fiat 127 bricht sich krachend eine Schneise durch die Rosenrabatten, um schließlich an einem stabilen Zaun hängen zu bleiben. Während Hermann eine aussichtslose Schlägerei mit dem etwa zwei Zentner schwereren König der Landstraße anfängt, kann sich sein stets loyaler Lehrling nicht aus der zerknitterten Büchse befreien. Frau Herta gewinnt die Fassung wieder und teilt dies auch ihrer Umwelt lautstark mit: „Hilfe, Polizei!“

Vielleicht war Hermanns „Der da hat angefangen“ nicht der optimale Gesprächseinstieg. Die Ordnungskräfte jedenfalls zeigen einmal mehr, dass sie nicht automatisch auf der Seite der rechtschaffenen Handwerker stehen. Nur der Umstand, dass Herta eine wohldurchdachte Zeugenaussage abgibt, bewahrt uns vor der Verhaftung. Der Tag ist natürlich gelaufen.

Nun siegt in einer Hierarchie die Gerechtigkeit nur selten, und vom Verursacherprinzip kann erst recht keine Rede sein. Die umfangreichen Blechreparaturen am zerdepperten 127 bleiben denn auch am Lehrling hängen, der sich obendrein bei jedem zweiten Handschlag etwas in Richtung „Nun mach’ schon hin, schließlich bezahlt uns das keiner!“ anhören

darf. Dafür kann er den Gesellen wochenlang bei der Frühstückspause mit blumigen Details dieser Aktion erfreuen.

Besonders unangenehm gestalten sich Arbeiten am Toyota eines Fischhändlers, mit dem Inhaber unseres Handwerksbetriebes befreundet und deshalb nicht durch gezielte Sabotage rauszuekeln. Natürlich streikt die Elektrik der *Fischkiste* ständig, was selbst bei strengem Frost grundsätzlich draußen repariert wird. Notfalls hilft ein Cognac gegen den allgegenwärtigen Brechreiz, aber einmal taucht der havarierte Japaner in aller Frühe auf, als der Lehrling noch an den Folgen eines bunten Abends laboriert. Der Geruch nach *Hafenbecken ganz hinten* verfehlt seine Wirkung nicht und so fügt der Stift dem olfaktorischen Gesamtkunstwerk noch eine unfreiwillige Duftmarke hinzu. „So was hätte ich mir als Lehrling niieeee erlaubt“, schimpft Hermann und drückt seinem leichenblassen Jungschauber einen doppelten Doppelkorn in die zitternden Finger. „So, mein Jung nu’ trink das. Und danach sieh zu, dass du das Auto wieder sauber kriegst!“ Das sind die Momente, die den dynamischsten Auszubildenden an seiner Karriereplanung zweifeln lassen.

Zur Verbesserung der Auslastung beschließt der Chef eine Ausweitung des Tätigkeitsfeldes: Fortan sind wir auch *Der Bremsendienst*. Die Belebung der Nachfrage wird nur dadurch getrübt, dass der neu akquirierte Kundenkreis auch nicht eben mit dem Geld um sich wirft. Wie der junge Mann mit der Alfetta, von deren

Bremsklötzen nur noch Spurenelemente vorhanden sind, was seine Barschaft ebenfalls treffend beschreibt. Wir finden einen schönen Kompromiss: Auto auf der Bühne im Fünften laufen lassen, Schwingschleifer auf die Bremscheiben setzen und Fakturierung nach BAT – *bar auf Tatze*. Getreu dem Motto, die Katastrophe liege in der Kontinuität, schafft dieser begeisterte Kunde uns jede Menge ähnlich gelagerter sozialer Härtefälle heran.

Was eigentlich nicht nötig gewesen wäre, denn wir haben bereits zahlreiche Freunde der Modelle Fiat 500 und 126 unter unseren regelmäßigen Besuchern. Liebhaber mag es schon vor fünfzehn Jahren gegeben haben, wir haben aber nie welche kennengelernt. Das typische Szenario sieht so aus: Kunde ruft an, Fiat will nicht. Lehrling fährt hin, schaltet die Zündung ein, öffnet die Motorhaube und betätigt den Anlasser von Hand. Beim Fiat-Twin geht das, dafür hat die Heckmotor-Konstruktion einen anderen Haken: Der Anlasserzug findet sich an der öligsten Stelle des ohnehin eher nachlässig gewarteten Autos, und seine Erneuerung gehört zu den ganz üblen Werkstattarbeiten. Einem ist selbst diese Reparatur zu teuer: Nachdem er das Prinzip verstanden hat, befestigt er längs übers Dach ein Seil und betätigt den Anlasser von außen – bis die Polizei mit der Stilllegung dieses originellen Fahrzeugs droht.

Die Motivation der studentischen Klientel können wir immerhin nachvollziehen, wer kein Geld hat, kann auch keins ausgeben. Wesentlich unangenehmer gestaltet sich der Umgang mit einer anderen typischen Gruppe von Kunden: Denen, die immer Zeit haben und sich alles ansehen wollen. Rentner, Lehrer, Hausfreunde – der notorische Besserwisser tritt in vielen Verkleidungen auf. Er steht hinter dem



Gesellen, üblicherweise im Weg, redet dazwischen und hat ständig kluge Ratschläge parat. Glücklicherweise gibt es auch gegen diese Sorte Kunden Gegenmittel. Besonders beliebt ist Pauls *Autogenes Training*. Flamme des Autogenbrenners auf Vollfettstufe stellen, und mit dem Brenner in der Hand abrupt umdrehen. „Haben Sie was gesagt?“ Der Kunde macht einen Sprung nach achtern, und wenn der Geselle es geschickt anstellt, springt der Störenfried rückwärts gegen die Hebebühne, – was dem Sakko eine erstklassige Fettspur verpasst und dem Probanden eine sinnvollere Freizeitbeschäftigung nahe legt. Doch will auch dieses Mittel mit Bedacht angewendet werden. Einmal versucht der

Lehrling, einen besonders anstrengenden Zeitgenossen auf diese Weise zu erschrecken. Der Mann zeigt sich unerwartet sportlich. Er springt weit genug, um in die offene Grube zu fallen – und nimmt das anschließende Gelächter auch noch persönlich.

Zwei Wochen später bringt der Briefträger eine Nachricht dieses ehemaligen Kunden vorbei. Der Mann, Jurist von Beruf, hat sich diverse Schleudertraumata zugezogen, Prellungen und alles, was sonst noch gut und teuer ist. Jedenfalls kostet die Aktion vierstelliges Geld.

Nach dieser Übung finden wir unsere übrigen Besucher gar nicht mehr so übel. Nein, an sich sind die meisten Kunden sogar ganz in Ordnung.

Stefan Heins

