GROSSMANN TRAINING

KOSTENLOSE CHECKLISTE

Service-Checkliste: 21 Fragen für Ihre Servicemannschaft

Wie viel von dem, was Ihre Techniker können, kommt beim Kunden an, und wie viel geht unterwegs verloren? Diese Checkliste prüft das an 21 Punkten, die Sie im Alltag selbst beobachten können. Sie brauchen etwa 10 Minuten und einen Stift. Ihre Antworten bleiben auf diesem Papier.

> **Hinweis:** Die Checkliste ist eine Orientierung, keine Messung. Sie zeigt, wo sich ein genauer Blick lohnt.

So gehen Sie vor

1. Denken Sie an den Normalfall in Ihrer Mannschaft, nicht an den besten Tag.
2. Kreuzen Sie bei jeder Aussage „Ja“, „Teilweise“ oder „Nein“ an. „Ja“ heißt: Das machen bei uns fast alle so. „Teilweise“: Manche ja, manche nein, oder nicht immer. „Nein“: Das läuft bisher eher nach Zufall.
3. Wenn Sie es genau wissen wollen, schauen Sie unter „So prüfen Sie es“. Ein Blick in einen Servicebericht oder eine Frage an einen Kunden bringt oft mehr als das Bauchgefühl.
4. „Ja“ zählt 2 Punkte, „Teilweise“ 1, „Nein“ 0. Jedes Feld hat höchstens 6 Punkte, alles zusammen 42. Gibt es bei Ihnen keine Telefongespräche mit Kunden, lassen Sie Feld 4 aus (dann sind es höchstens 36 Punkte).
5. Auf Seite 5 lesen Sie ab, was Ihre Punkte bedeuten. Auf Seite 6 finden Sie zu jeder Frage einen ersten Schritt.

Tipp: Lassen Sie zwei, drei erfahrene Techniker die Liste ebenfalls ausfüllen und vergleichen Sie. Wo Ihre Einschätzung und die Ihrer Leute auseinandergehen, lohnt sich der genaue Blick.

Ihre Punkte

Feld	ab Seite	Ihre Punkte
1 Beim Kunden vor Ort	2	_____ von 6
2 Auffälligkeiten ansprechen	2	_____ von 6
3 Schwierige Situationen	3	_____ von 6
4 Am Telefon (nur, wenn vorhanden)	3	_____ von 6
5 Übergaben und Zusagen im Haus	4	_____ von 6
6 Im Team	4	_____ von 6
7 Führung und Dranbleiben	5	_____ von 6
Gesamt		**_____ von 42**

Meine nächsten Schritte

Greifen Sie sich die zwei Felder mit den niedrigsten Werten heraus, nehmen Sie aus jedem die erste Frage mit „Nein“ und legen Sie den Schritt von Seite 6 mit Namen und Termin fest. Prüfen Sie nach vier bis acht Wochen, was sich verändert hat.

Was?	Wer?	Bis wann?

FELD 1

1 Beim Kunden vor Ort

Dort, wo Ihr Unternehmen für den Kunden ein Gesicht bekommt.

1.1 Vor der Arbeit klärt der Techniker mit dem Kunden, was heute gemacht wird und woran der Kunde merkt, dass der Termin gelungen ist.

So prüfen Sie es: Fragen Sie bei drei aktuellen Einsätzen den Ansprechpartner: „Wussten Sie vorher, was an dem Tag erledigt sein würde, und war es dann so?“

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

1.2 Der Techniker erklärt die Technik so, dass der Ansprechpartner sie ohne Fachwörter versteht und an seinen Vorgesetzten weitergeben kann.

So prüfen Sie es: Lesen Sie einen aktuellen Servicebericht mit den Augen des Kunden: Versteht ihn jemand, der kein Techniker ist? Oder lassen Sie sich von einem Kunden den letzten Befund in eigenen Worten sagen.

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

1.3 Am Ende des Einsatzes sagt der Techniker in zwei, drei Sätzen, was das Problem war, was er getan hat und worauf sich der Kunde jetzt verlassen kann.

So prüfen Sie es: Fragen Sie bei drei Einsätzen den Kunden: „Wussten Sie danach, was passiert ist und was jetzt gilt?“

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Kundenkontakt & Service“, grossmann-training.de/konzepte/kundenkontakt

FELD 2

2 Auffälligkeiten ansprechen

Wenn dem Techniker an der Anlage etwas auffällt, das nicht im Auftrag steht.

2.1 Nach der Arbeit nimmt sich der Techniker einen Augenblick für den Ansprechpartner und fragt: „Was gibt es Neues, wo drückt es?“

So prüfen Sie es: Steht im Servicebericht, was der Kunde zuletzt als Anliegen genannt hat? Fragen Sie bei Ihrem nächsten Besuch den Kunden, ob sich Ihr Techniker nach seinem Anliegen erkundigt.

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

2.2 Fällt dem Techniker an der Anlage etwas auf, spricht er es an und erklärt ruhig, was passieren kann, wenn man nichts tut – ohne zu übertreiben.

So prüfen Sie es: Zählen Sie die Hinweise auf Auffälligkeiten in den Serviceberichten der letzten vier Wochen. Ist die Zahl bei jedem Techniker ähnlich?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

2.3 Was der Techniker meldet (Ersatzteil, Wartung, Erweiterung), erreicht auf einem festen Weg das Büro, und der Techniker erfährt, was daraus geworden ist.

So prüfen Sie es: Verfolgen Sie eine Meldung der letzten Wochen bis zum Kunden: Wie lange hat es gedauert? Wer hat es bearbeitet? Weiß der Techniker, was daraus wurde?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Kundenkontakt & Service“, grossmann-training.de/konzepte/kundenkontakt

FELD 3

3 Schwierige Situationen

Wenn der Kunde ungeduldig wird, reklamiert oder es nicht gut läuft.

3.1 Steht der Kunde unter Druck (Anlage steht, er ist ungeduldig oder reklamiert), bleibt der Techniker ruhig und klar und rechtfertigt sich nicht.

So prüfen Sie es: Wie oft landet bei Ihnen eine Reklamation, die vor Ort hätte geklärt werden können? Wie erzählen Ihre Techniker von solchen Einsätzen: als Kampf oder als gelöste Aufgabe?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

3.2 Der Techniker sagt freundlich und klar, was nicht zum Auftrag gehört, und nennt gleich, wie es sich lösen lässt.

So prüfen Sie es: Wann hat zuletzt ein Techniker etwas „nebenbei" gemacht, das hätte abgesprochen oder berechnet werden müssen? Wie reagiert er auf einen Wunsch außerhalb des Auftrags?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

3.3 Eine schlechte Nachricht (Verzögerung, höhere Kosten, ein eigener Fehler) überbringt der Techniker selbst, ehrlich und mit einem Vorschlag, wie es weitergeht.

So prüfen Sie es: Wann wurde zuletzt eine schlechte Nachricht überbracht, und wie hat der Kunde reagiert? Erfährt der Kunde Schlechtes manchmal erst vom Büro?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Kundenkontakt & Service", grossmann-training.de/konzepte/kundenkontakt

FELD 4

Nur, wenn es das bei Ihnen gibt

4 Am Telefon

Nur, wenn Ihre Mitarbeiter mit Kunden telefonieren (Hotline, Support, Disposition).

4.1 Am Telefon beginnt der Mitarbeiter ruhig: Er nennt Namen und Firma, hört zu und wiederholt in einem Satz, worum es geht.

So prüfen Sie es: Lassen Sie sich von zwei Mitarbeitern einen Anruf der letzten Woche schildern und nachspielen. Wie fängt das Gespräch an?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

4.2 Der Mitarbeiter grenzt den Fehler mit gezielten Fragen ein, bevor jemand losfährt.

So prüfen Sie es: Lassen Sie einen Mitarbeiter einen aktuellen Fall nacherzählen: Welche Fragen hat er in welcher Reihenfolge gestellt? Wie oft fährt ein Techniker los und merkt erst vor Ort, dass ihm eine Information fehlt?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

4.3 Jedes Gespräch endet mit einer kurzen Zusammenfassung: „Wir haben vereinbart: …" (wer macht was bis wann).

So prüfen Sie es: Fragen Sie nach einem Fall den Anrufer: „Wussten Sie danach, was als Nächstes zu tun ist?"

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Zielgruppe „Technischer Support", grossmann-training.de/zielgruppen/hotline

FELD 5

5 Übergaben und Zusagen im Haus

Wo zwischen Service, Büro, Projekt und Vertrieb Zeit und Vertrauen verloren gehen.

5.1 Was Vertrieb, Projektleitung oder Büro dem Kunden zugesagt haben, weiß der Techniker, bevor er zum Kunden fährt.

So prüfen Sie es: Fragen Sie vor dem nächsten Einsatz einen Techniker: „Was hat der Kunde zuletzt zugesagt bekommen?“ Und umgekehrt: Weiß die Projektleitung, was der Service dem Kunden versprochen hat?

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

5.2 Übergaben (vom Projekt zum Service, von Kollege zu Kollege, vom Service zum Büro) laufen nach einem festen Muster und nicht nach Zuruf.

So prüfen Sie es: Wie lief die letzte Übergabe? Was wurde mitgegeben, was musste nachgefragt werden?

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

5.3 Innendienst und Außendienst wissen voneinander, was die andere Seite braucht.

So prüfen Sie es: Bitten Sie beide Seiten, auf einer Karte aufzuschreiben, was sie von der anderen Seite brauchen, und legen Sie die Karten nebeneinander.

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Zusammenarbeit & Konflikt“, grossmann-training.de/konzepte/zusammenarbeit

FELD 6

6 Im Team

Wie Erfahrung im Team weitergegeben wird.

6.1 In der Teamrunde wird ein echter Fall aus dem Alltag besprochen, und die Erfahrenen geben weiter, was sie gelernt haben.

So prüfen Sie es: Was war das Thema Ihrer letzten Teamrunde: ein echter Fall aus dem Team oder eine Information von oben?

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

6.2 Neue Techniker werden nicht ins kalte Wasser geworfen: Sie begleiten am Anfang erfahrene Kollegen.

So prüfen Sie es: Wie sahen die ersten vier Wochen Ihres letzten neuen Technikers aus? Wer hat ihn begleitet, und hat der auch auf das Gespräch mit dem Kunden geachtet?

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

6.3 Besprechungen enden mit festgehaltenen Ergebnissen: Wer macht was bis wann?

So prüfen Sie es: Gibt es zu Ihrer letzten Besprechung eine schriftliche Folge mit Namen und Terminen?

- ☐ Ja 2
- ☐ Teilweise 1
- ☐ Nein 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Führung im technischen Umfeld“, grossmann-training.de/konzepte/fuehrung

FELD 7

7 Führung und Dranbleiben

Damit aus guten Vorsätzen Alltag wird.

7.1 **Jeder Techniker hört von Ihnen regelmäßig, wie sein Gespräch beim Kunden gewirkt hat, und nicht nur, wie seine Technik war.**

So prüfen Sie es: Wann hat Ihr Techniker zuletzt gehört, wie sein Kundengespräch gewirkt hat, und von wem?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

7.2 **Nach einem Training oder Workshop nimmt sich jeder zwei, drei Dinge vor, und nach einigen Wochen wird nachgefragt, was daraus geworden ist.**

So prüfen Sie es: Können Ihre Leute nach dem letzten Training sagen, was sie sich vorgenommen haben? Haben Sie nachgefragt?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

7.3 **Spannungen zwischen zwei Bereichen (zum Beispiel Service und Vertrieb) werden früh angesprochen und nicht ausgesessen.**

So prüfen Sie es: Welche Spannung zwischen zwei Bereichen schwelt seit mehr als einem Vierteljahr?

- ☐ Ja — 2
- ☐ Teilweise — 1
- ☐ Nein — 0

Punkte im Feld _____ von 6

Mehr dazu: Themenfeld „Führung im technischen Umfeld“, grossmann-training.de/konzepte/fuehrung

Auswertung

Tragen Sie die Punkte der sieben Felder auf Seite 1 ein und lesen Sie hier ab, was sie bedeuten.

Je Feld (höchstens 6 Punkte)

Punkte	Was das heißt
0 bis 2 Punkte	**Hier steckt am meisten drin.** Nehmen Sie die erste Frage mit „Nein“ und setzen Sie den Schritt von Seite 6 in den nächsten vier Wochen um.
3 bis 4 Punkte	**Auf gutem Weg, mit Lücken.** Die Fragen mit „Teilweise“ zeigen, wo es an einzelnen Personen oder Situationen hängt. Besprechen Sie sie in der nächsten Teamrunde.
5 bis 6 Punkte	**Hier sind Sie gut aufgestellt.** Halten Sie es lebendig: Prüfen Sie in einem halben Jahr mit zwei Belegen, ob es so bleibt.

Gesamt (höchstens 42 Punkte)

Punkte	Was das heißt
0 bis 16 Punkte (unter 40 %)	**Hier steckt viel drin.** Im Alltag geht an mehreren Stellen Können verloren, ohne dass jemand etwas falsch macht. Das ist normal und gut zu ändern. Nehmen Sie sich das schwächste Feld vor und dort einen Schritt. Wenn Sie dabei Unterstützung möchten: Ein Gespräch von 30 Minuten klärt, welche Situationen Ihrer Mannschaft sich zuerst trainieren lassen – unverbindlich und ohne Verkaufsdruck.
17 bis 31 Punkte (40 bis 74 %)	**Gute Grundlage, mit Lücken.** Vieles läuft, an einigen Stellen hakt es. Greifen Sie die zwei schwächsten Felder heraus und legen Sie für jedes einen Schritt mit Namen und Termin fest. Ein Gespräch von 30 Minuten kann helfen, die Reihenfolge zu klären – unverbindlich und ohne Verkaufsdruck.
32 bis 42 Punkte (ab 75 %)	**Gut aufgestellt.** Ihre Mannschaft ist gut aufgestellt. Der Gewinn liegt jetzt im Feinschliff und darin, dass es bleibt: neue Kollegen einbinden, Erfahrungen weitergeben, nach vier bis acht Wochen nachfragen.

Ohne Feld 4 (höchstens 36 Punkte) gelten die drei Zeilen so: 0 bis 14 Punkte, 15 bis 26 Punkte und 27 bis 36 Punkte. Bei lauter „Ja“: Prüfen Sie in einem halben Jahr mit zwei Belegen aus dem Alltag, ob es so bleibt, und geben Sie es an neue Kollegen weiter.

Ihre ersten Schritte

Nehmen Sie sich zu jeder Frage, die Sie mit „Nein“ oder „Teilweise“ beantwortet haben, den Schritt mit derselben Nummer vor.

Feld 1	**Beim Kunden vor Ort**
1.1	Stellen Sie vor Arbeitsbeginn eine Frage: „Woran erkennen Sie heute, dass der Termin gelungen ist?“ Üben Sie sie in der nächsten Teamrunde zu zweit.
1.2	Setzen Sie unter jeden Befund einen Satz: „Das heißt für Sie: …“ Üben Sie das an einem aktuellen Fall.
1.3	Machen Sie die drei Sätze zum festen Schluss jedes Einsatzes. Schreiben Sie sie als Zeile oben auf den Servicebericht.
Feld 2	**Auffälligkeiten ansprechen**
2.1	Planen Sie fünf Minuten am Ende jedes Besuchs fest ein. Halten Sie das Anliegen des Kunden in einem Satz im Servicebericht fest.
2.2	Üben Sie den Einstieg „Mir sind bei der Anlage ein paar Dinge aufgefallen“ und wie es weitergeht: Was bedeutet das für den Betrieb des Kunden, warum jetzt, was ist der nächste Schritt?
2.3	Legen Sie einen festen Meldeweg fest: wer, wie, bis wann. Vereinbaren Sie eine kurze Rückmeldung an den Techniker.
Feld 3	**Schwierige Situationen**
3.1	Sammeln Sie die drei häufigsten schwierigen Situationen und spielen Sie sie in der Teamrunde nach. Fragen Sie danach: Welcher Satz hat geholfen?
3.2	Üben Sie den Satz „Das gehört nicht zum Auftrag. So lösen wir es: …“ Legen Sie gemeinsam fest, was ein Techniker selbst zusagen darf und was er an Sie weitergibt.
3.3	Legen Sie eine Reihenfolge fest: Was ist los? Was heißt das für Sie? Was tun wir jetzt, bis wann? Üben Sie sie zu zweit.
Feld 4	**Am Telefon**
4.1	Üben Sie einen festen Gesprächsstart: Namen nennen, Anliegen aufnehmen, in einem Satz wiederholen.
4.2	Legen Sie für die drei häufigsten Störungen eine Fragenfolge fest und legen Sie sie als Karte neben das Telefon.
4.3	Führen Sie den Abschlusssatz „Wir haben vereinbart: …“ ein und üben Sie ihn.
Feld 5	**Übergaben und Zusagen im Haus**
5.1	Legen Sie einen festen Ort für Zusagen fest, zum Beispiel eine Zeile „Zugesagt“ im Auftrag oder in der Kundenakte.
5.2	Führen Sie ein Übergabeblatt mit fünf Punkten ein: Stand, Zusagen, Ansprechpartner, offene Punkte, nächste Schritte.
5.3	Setzen Sie beide Seiten in einen Raum, machen Sie die Erwartungen sichtbar und treffen Sie zwei Absprachen.
Feld 6	**Im Team**
6.1	Nehmen Sie in jede Teamrunde einen Fall auf: erzählen, auswerten, eine Vorgehensweise festhalten. Zehn Minuten genügen.
6.2	Geben Sie jedem Neuen einen erfahrenen Kollegen als Begleiter und planen Sie drei Begleiteinsätze mit anschließendem Gespräch ein.
6.3	Reservieren Sie die letzten fünf Minuten für „Wer, was, bis wann?“ und lassen Sie jemanden mitschreiben.
Feld 7	**Führung und Dranbleiben**
7.1	Führen Sie einmal im Vierteljahr mit jedem Techniker ein Gespräch zu zwei Kundensituationen: Was lief gut, was würde er anders machen?
7.2	Setzen Sie vier bis acht Wochen nach jedem Training einen Termin: Was hat funktioniert, wo hakt es, woran liegt es?
7.3	Führen Sie ein Klärungsgespräch mit beiden Seiten: Was brauchen Sie jeweils? Nicht Positionen verteidigen, sondern Interessen benennen.

Wenn Sie das Ergebnis gemeinsam einordnen möchten: Ein Gespräch von 30 Minuten klärt, welche Situationen Ihrer Mannschaft sich zuerst trainieren lassen, unverbindlich und ohne Verkaufsdruck.
Rufen Sie an unter +49 172 7431816 oder schreiben Sie über grossmann-training.de/kontakt.

Autor: Bernd Grossmann, Grossmann Training · Stand: November 2026