

Monteur - die Visitenkarte der Unternehmung

> Die meisten Monteure sind sich nicht bewusst, dass sie auf der Baustelle auch die Visitenkarte der Unternehmung sind, und reagieren häufig ratlos. Diesem Umstand trägt der neue Montagekurs Rechnung und zeigt auf, wie man mit solchen Situationen professionell umgeht.

Morgens um acht Uhr auf der Baustelle einer privaten Bauherrschaft: Unvermittelt erscheint der Kunde und will sich einen ersten Überblick verschaffen. Als Erstes fallen ihm die Unordnung auf der Baustelle und der verbeulte Firmenwagen des Metallbauers auf. Er grüsst höflich und erkundigt sich nach dem Chefmonteur. Nur wenige grüssen zurück und jemand meint: «Keine

Ahnung. Fragen Sie die Kollegen um die Ecke!» Beim Blick auf den Wintergarten stellt der Kunde entsetzt fest, dass die Metallrahmen für den Wintergarten anthrazitfarben statt dunkelbraun sind. Seine Stimmung sinkt zunehmend. Endlich steht er vor dem Chefmonteur, der gerade eine Zigarette raucht. Aus verständlichen Gründen bereits leicht gereizt, schildert er ihm seine Beobachtungen. Der Chefmonteur reagiert verständnislos, dafür sei er nicht zuständig und überhaupt, er habe keine Zeit. Die Situation droht zu eskalieren. Und hier zeigt sich die Diskrepanz: Viele Handwerker sind primär Techniker und sich meist nicht bewusst, dass sie auf der Baustelle auch die Visitenkarte ihres Arbeitgebers sind. Ihr professionel-

les Auftreten, auch und gerade in Konfliktsituationen, ist für die Vergabe weiterer Aufträge ebenso wichtig wie die Qualität von Produkt und Arbeitsleistung. Fehler passieren. Was zählt, ist der professionelle Umgang mit Kundenreklamationen. Denn es gilt: Der Monteur ist die Visitenkarte der Unternehmung, und der erste Eindruck bei der Kundschaft zählt. In der Grund- und Weiterbildung wird der Fokus auf die Technik gelegt. Dabei geht vergessen, dass Auftreten und Kommunikation des Monteurs genauso wichtig sind. Die Verantwortlichen von Metaltec Suisse haben dies erkannt und eine Kursreihe zu diversen Montage-Themen initiiert. In Zusammenarbeit mit der ERFA-II-Gruppe wurde am 24. November 2016 im

Bildungszentrum Aarberg der Pilotkurs «Monteur - die Visitenkarte der Unternehmung» mit so grossem Erfolg durchgeführt, dass dieser Kurs ins reguläre Programm aufgenommen und weiterentwickelt wird. Unter der kompetenten Leitung von Karl Zimmermann, Dozent, und Markus Keiser, Projektleiter Technik Metaltec Suisse, erarbeiteten die Kursteilnehmer interaktiv verschiedene Themen. Dazu gehörten unter anderem die Rolle des Monteurs, Kommunikation und Sicherheit auf der Baustelle, Reaktion auf Kundenreklamationen, Einsatz von mobilen Endgeräten wie Smartphones sowie Tagesrapporte und Endkontrolle. ■

Text: Rita Zimmermann

Bilder: Siegfried Dauner, Markus Keiser



Angeregte Präsentation einer Gruppenarbeit zum Thema Kommunikation. Présentation animée d'un travail de groupe sur le thème de la communication.



Filmen Werbespot zu Aufgabe «Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt». Film publicitaire sur le thème : « C'est la première impression qui compte, c'est la dernière qui reste ».

Le monteur : la carte de visite de l'entreprise

> La plupart des monteurs ne rendent pas compte qu'ils sont aussi la carte de visite de l'entreprise sur un chantier, et se retrouvent souvent désarmés. Le nouveau cours de montage tient compte de cet élément et explique comment réagir avec professionnalisme.

De bon matin à 8 heures, sur le chantier d'une maîtrise d'ouvrage privée : le client arrive soudainement et veut se faire une première idée. Il remarque immédiatement le désordre sur le chantier et le véhicule bosselé du constructeur métallique. Il salue poliment et demande à voir le chef monteur. Peu d'ouvriers lui rendent son bonjour, l'un d'eux

répond : « Aucune idée. Demandez aux collègues là-bas ! » En regardant la véranda, le client constate avec effroi que les structures métalliques sont de couleur anthracite au lieu de brun foncé. Son humeur se dégrade à vue d'œil. Il trouve enfin le chef monteur, en train de fumer une cigarette. Quelque peu agacé, pour des raisons bien compréhensibles, il lui fait part de ses observations. Le chef monteur ne témoigne aucune empathie, estime ne pas être responsable et conclut qu'il n'a pas le temps. La situation menace d'empirer. C'est là que le bât blesse : nombre d'artisans sont de purs techniciens et ne réalisent pas qu'ils sont aussi la carte de visite de leur employeur. Leur attitude professionnelle, notamment

en cas de situation conflictuelle, est aussi importante pour obtenir de nouvelles commandes que la qualité des produits et du travail effectué. Des erreurs peuvent arriver. Ce qui compte, c'est le professionnalisme face aux réclamations des clients. En effet, le monteur est la carte de visite de l'entreprise, or la première impression compte beaucoup pour le client.

Dans les formations initiales et continues, on insiste sur la technique. On oublie que l'attitude des monteurs et la communication sont tout aussi importantes. Les responsables de Metaltec Suisse l'ont bien compris et ont lancé une série de cours sur différents thèmes liés au montage. Réalisé en collaboration

avec l'ERFA (groupe II) le 24 novembre 2016 au Centre de formation d'Aarberg, le cours pilote « Monteur : la carte de visite de l'entreprise » a remporté un tel succès qu'il va être intégré aux programmes réguliers et développé. Sous la direction compétente de Karl Zimmermann, formateur, et de Markus Keiser, chef de projet technique de Metaltec Suisse, les participants ont travaillé sur différents thèmes de manière interactive. Parmi ces thèmes figuraient notamment le rôle du monteur, la communication et la sécurité sur le chantier, comment réagir face aux réclamations des clients, l'utilisation de terminaux mobiles comme les smartphones, les rapports journaliers et les contrôles finaux. ■

Kommunikation ist das A und O auf der Baustelle

> Patrick Plachta ist seit zwei Jahren Chefmonteur bei Lenzlinger Söhne AG in Nänikon. Er betreut grössere Baustellen im In- und Ausland.

Was hat Ihnen der Kurs konkret für die Praxis gebracht?

Besonders interessant war das Thema Kommunikation. Dazu gab es lehrreiche Gruppenübungen, bei denen wir Kursteilnehmer unterschiedliche Rollen einnehmen mussten. Im Alltag trage ich als Chefmonteur eine grosse Verantwortung und kommuniziere mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen wie Mitarbeitenden, Bauleitern, anderen Handwerkern oder der Bauherrschaft.

Der Kurs heisst «Monteur - Visitenkarte der Unternehmung»: Was verstehen Sie darunter?



Patrick Plachta, Chefmonteur bei Lenzlinger Söhne AG in Nänikon. Patrick Plachta, Chef monteure a Lenzlinger Söhne AG, Nänikon.

Der Kurstitel ist treffend. Der Monteur ist wirklich das Aushängeschild seines Arbeitgebers und hat verschiedene Rollen: Vorgesetzter, Verantwortlicher für Sauberkeit und Ordnung auf der Baustelle, gefragte Ansprechperson und Troubleshooter. Bei Reklamationen tragen sein

Kommunikationsverhalten sowie seine Kompetenz wesentlich zu einer konstruktiven Lösung bei.

Welche Erfahrungen haben Sie mit Kundenreklamationen und Konfliktsituationen?

Die Bandbreite ist enorm. Besonders in Erinnerung ist mir ein Vorfall, der beinahe zu einer Anklage wegen Hausfriedensbruch geführt hätte. Beim Umbau in einer Liegenschaft wurden die Mieter vorgängig vom Vermieter informiert. Beim Gerüstaufbau ging aber vergessen, die Mieterschaft kurz durch klingeln oder so zu informieren. Eine Mieterin, die noch im leichten Schlafanzug war, als plötzlich ein Gerüstbauer vor ihrem Fenster stand, fühlte sich bedroht. Nur dank meiner einfühlsamen Reaktion erstattete sie keine Anzeige.

Ein Kursbestandteil ist der Einsatz von mobilen Endgeräten wie Tablets auf der Baustelle. Welches sind Ihre Erkenntnisse dazu vor und nach dem Kurs?

Mein Arbeitgeber ist in dieser Hinsicht sehr fortschrittlich. Die Software ist auf dem neuesten Stand, und ich habe ein baustellentaugliches Tablet. Für eine rasche Kommunikation benutzen die meisten Monteure ihr eigenes Smartphone. ■

Text: Rita Zimmermann
Bild: Markus Keiser

An folgenden Daten sind weitere Montagekurse geplant:
4. Mai / 24. August / 12. Oktober und 16. November 2017
Weitere Informationen unter Metaltecsuisse.cha

La communication est cruciale sur le chantier

> Patrick Plachta est chef monteure depuis deux ans chez Lenzlinger Fils SA à Nänikon. Il est chargé de grands chantiers, en Suisse et à l'étranger.

Que vous a apporté concrètement le cours ?

Le thème de la communication était particulièrement intéressant. Nous avons également fait des exercices de groupe enrichissants, impliquant les participants dans différents rôles. Dans mon travail quotidien, j'ai une grande responsabilité en tant que chef monteure, je communique avec différents groupes d'intérêts, que ce

soient les collaborateurs, les chefs de chantier, les autres artisans ou les maîtres d'ouvrage.

Le cours s'intitule « Monteur : la carte de visite de l'entreprise ». Comment interprétez-vous cela ?

L'intitulé du cours parle de lui-même. Le monteure est véritablement le représentant de son employeur et il a plusieurs rôles à remplir : responsable, garant de la propreté et de l'ordre sur le chantier, interlocuteur très sollicité, médiateur. En cas de réclamation, son aptitude à la communication et ses compétences contribuent amplement à trouver une solution constructive.

Quelles expériences avez-vous faites en termes de réclamations clients et de situations conflictuelles ?

L'éventail est énorme. Je me souviens particulièrement d'un cas où il y a presque eu une plainte pour violation de domicile. Il s'agissait de la rénovation d'un bâtiment, les locataires avaient été préalablement informés par le propriétaire. Lors du montage de l'échafaudage, on a cependant oublié d'en avertir brièvement les locataires, en sonnant par exemple. Une résidente s'est sentie menacée en voyant soudain un monteure devant sa fenêtre alors qu'elle était encore en chemise de

nuit. Ce n'est que grâce à ma réaction compréhensive qu'elle n'a pas porté plainte.

Une partie du cours porte sur l'utilisation de terminaux mobiles sur les chantiers, comme les tablettes. Quelles sont vos observations, avant et après le cours ?

Mon employeur est très moderne sur ce point. Le logiciel est à la pointe de la technologie et je possède une tablette adaptée aux chantiers. Pour une communication rapide, la plupart des monteures utilisent leur propre smartphone. ■