Arbeit mit Kunden

ao

Die 10 Sprossenleiter

DIE 10 SPROSSENLEITER EINES ORDNUNGSPROJEKTES

Beim Kunden:

1. Erster Eindruck (beim persönlichen oder digitalem Erstgespräch, Überblick verschaffen, Situation als Ganzes betrachten & frei darüber berichten lassen)

2. Funktionierende Systeme erkennen (Mit welchen Systemen ist Kunde bereits glücklich, was funktioniert gut?)

3. Problemzonen erkennen (genau definieren und schriftlich festhalten)

4. Zielvorstellung definieren (Soll-Zustand definieren, Anforderungen oder Wünsche beachten)

Ausmessen: Raum, Schränke, Schubladen, etc. + Fotos

Planung im Office:

5. Angebot (Kosten für Dauer des Projekts + Arbeitskräfte + Budget für Produkte definieren)

6. Feinplanung (konkreter Maßnahmenkatalog + Anzahl benötigter Produkte, Skizzen, Planung für Projekttag: Werkzeug, Labels, etc. -> Freigabe vom Kunden -> bestellen + Termin festsetzen

Umsetzung beim Kunden:

7. Projekttag (Umsetzung der Feinplanung, Anpassung vor Ort)

8. Evaluation (ursprüngliche Ziel erfüllt? Kunde glücklich? Vor Ort!)

Abschluss im Office:

9. Rückgabe und Endrechnung (Übergebliebene Produkte zurückschicken, Endabrechnung auf Basis von tatsächlich gebrauchter Zeit + verwendeter Produkte)

10. Alltagstest (Kontrolle und Nachfragen, ob neue Systeme im Alltag beibehalten werden können, was gut und was schlecht ist)

GEFAHRENANALYSE

Problemzonen und Chaosherde identifizieren, z.B. unbezahlte Rechnungen oder gesundheitsschädliche Wohnsituationen

Wellenlänge passt nicht? schlechtes Bauchgefühl? Ok Nein zu sagen & Auftrag abzulehnen und ggf. Spezialisten empfehlen

Wichtige Fragen:

- Lesen und beantworten Sie regelmäßig Ihre Post?
- Sind Sie mit Zahlungen im Rückstand?
- Inwiefern ist Ihr Alltag durch die Unordnung eingeschränkt?
- Können Sie sich täglich um Ihre Hygiene kümmern?
- Haben alle Bewohner saubere Kleidung zum Tragen?
- Können jeden Tag frische Gerichte zubereitet werden?
- Ist Essen verschimmelt oder mit Insekten infiziert?



ONE SIZE FITS ALL (NOT)

Wichtig zu verstehen warum Ordnungssysteme funktionieren und warum für unterschiedliche Kunden eventuell nicht

Jeder Kunde ist individuell - keine allgemeingültige Lösung