

Umberta Andrea Simonis

# Sicher und sympathisch beim Kunden auftreten

Der erste „Azubi-Knigge“ für  
die jungen Heldinnen und Helden  
des Handwerks

**All denen herzlich gewidmet, die mich bei der Erstellung dieses Buches so tatkräftig unterstützt haben und als echte „Foto-Models aus der Praxis“ sehr überzeugend sind.**

**Brack Wintergarten, Altusried**

Milena Veit (ehemalige Auszubildende)

Hans-Peter Müller (Kunden-Model)

Sandra Brack (Kundinnen-Model)

Matthias Brack (Meister, Inhaber)

Gerhard Merk (Meister)

Nico Schmid (Auszubildender 3. Lj.)

Johannes Schönwolf (Auszubildender 3. Lj.)

Gerhard Maciongowski

(Monteur Fa. Kerker, Meister-Model)

Jakob Kerker

(Senior Chef Fa. Kerker, Kunden-Model)

**maler schmidt, Krün**

Elias Michl (Auszubildender 3. Lj.)

Thomas Heinfling (Altgeselle)

Florian Graf (Geselle)

Matthias Schmidt (Geselle)

**Kerker Haustechniksysteme,**

**Schwabmünchen**

Thomas Reitenberger

(Industriemeister, Meister-Model)

Philipp Schießl und Valentin Oettl

(ehemalige Azubis, Fa. Kerker)

Andrea Rott-Kranich

(Mitarbeiterin Fa. Kerker, Kunden-Model)

Peter Leyer

(Mitarbeiter Fa. Kerker, Ausbilder-Model)

**Reich Fenstervisionen, Ummendorf**

Claudio Buonanno (Azubi-Model)

Ugo Buonanno

(Meister-Model, Servicetechniker)

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf eine geschlechtliche Differenzierung in den Formulierungen verzichtet. Wir bitten, sämtliche Bezeichnungen (z. B. Handwerker, Unternehmer, Mitarbeiter etc.) im Sinne der Gleichbehandlung für alle Geschlechter zu interpretieren und anzuwenden.

Diese Publikation wurde mit äußerster Sorgfalt bearbeitet, Verfasser und Verlag können für den Inhalt jedoch keine Gewähr übernehmen.

7., erweiterte Auflage 2024

© 2024 by Holzmann Medien GmbH & Co KG, 86825 Bad Wörishofen

Alle Rechte, insbesondere die der Vervielfältigung, fotomechanischen Wiedergabe und Übersetzung nur mit Genehmigung des Verlags.

Das Werk darf weder ganz noch teilweise ohne schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm, elektronische Medien oder ähnliches Verfahren) gespeichert, reproduziert oder sonst wie veröffentlicht werden.

Lektorat: Achim Sacher, Holzmann Medien | Buchverlag

Herstellung: Markus Kratofil, Holzmann Medien | Buchverlag

Fotografie: Umberta Andrea Simonis, Simonis ServiceKultur<sup>®</sup>, Augsburg

Bildnachweis: dbunn | Robert Kneschke | Trueffelpix | Photographee.eu |

Icons-Studio | tutti\_frutti@adobe.stock.com

Druck: Druckerei Steinmeier, Deiningen

Print-ISBN: 978-3-7783-1741-9 | Art-Nr.: 1515.07

E-Book-ISBN: 978-3-7783-1742-6 | Art-Nr.: 1515.96

# Inhaltsverzeichnis

<b>6:30</b>	Aufwachen und Aufstehen
<b>7:30</b>	Ankunft in der Firma
<b>7:40</b>	Fertigmachen zum Kundenbesuch
<b>7:55</b>	Kurz vor Ankunft beim Kunden
<b>8:00</b>	Ankunft beim Kunden
<b>8:05</b>	Information des Kunden
<b>8:15</b>	Eigentum des Kunden sichern
<b>8:25</b>	Montage und Arbeitsdurchführung
<b>12:00</b>	Pause
<b>16:20</b>	Aufräumen
<b>16:30</b>	Abnahme und Formalitäten
<b>16:40</b>	Verabschiedung vom Kunden
<b>17:00</b>	Rückfahrt in die Firma

# INTRO

In diesem Buch geht's um Dich!



**Aufstehen,  
Dich reinhängen**



**Fehler machen und  
etwas daraus lernen**



**Erfolgserlebnisse  
sammeln**



**Etwas Sinnvolles schaffen  
Tag für Tag**



**Was Du machst,  
machst Du für DICH**

Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag zu Deinem Vorteil zu nutzen. Du hast einen Ausbildungsplatz bekommen und damit die Chance, etwas für Dich und Deine Entwicklung zu tun. Du hast sogar Lehrer, Meister und Kollegen, die Dir dabei helfen können. Auch beim Kundenbesuch kannst Du Tag für Tag Deine Erfahrungen machen und immer sicherer werden. Du kannst erleben, wie Du bei Deinem Team, aber auch beim Kunden ankommst. Du erhältst Lob und auch Kritik, alles bringt Dich weiter! Du kannst es jeden Tag aufs Neue versuchen, das ist Deine Aufgabe!

Vielleicht bist Du heute noch unsicher, nervös, aufgeregt oder niedergeschlagen, fühlst Dich manchmal zurechtgewiesen und unverstanden. Dieses Buch soll Dich dabei unterstützen, jeden Tag etwas mehr Selbst-Wert-Gefühl zu gewinnen!

◀ **Die von uns befragten Azubis fanden das „Du“ in der Anrede sympathischer und direkter. Deshalb sprechen wir hier unsere Leser mit „Du“ an.**

Mit Deinem Verhalten kannst Du Wertschätzung gegenüber Deinem Meister, den Kollegen und den Kunden ausdrücken. Das vorliegende Buch zeigt Dir in vielen Situationen und Beispielen, wie das aussieht. Zuerst bist Du an der Reihe, denn schon ein Sprichwort sagt: „Wie man in den Wald hineinruft, so hallt es heraus!“ Mit Deinem Verhalten sorgst Du dafür, dass Du Feedback bekommst, Lob, Anerkennung und manches Mal auch Trinkgeld. Auch Kritik und Verbesserungsvorschläge sind übrigens Zuwendung – Du sollst ja dazulernen – dafür bist Du da!

All diese Zuwendung wird Dein Selbst-Wert-Gefühl tagtäglich steigern. Wenn Du Dich gut fühlst, kannst Du auch anderen gegenüber gut auftreten. So kannst Du Dir Energie und Bestätigung holen, jeden Tag mehr.

Andererseits: Wenn Du mit mangelnder Achtung und Wertschätzung Deiner Umwelt gegenübertrittst, kommt auch das zurück: jeden Tag nur Kritik, Zurechtweisungen und Ärger! Es wird Dir keinen Spaß machen, in Deinen Ausbildungsbetrieb zu gehen. Du wirst Dich lustlos zum Kunden schleppen, und entsprechend wird dieser auf Dich reagieren. Dann fehlt Dir Anerkennung und Zuwendung, und Du fühlst Dich vielleicht unwichtig, wertlos und fehl am Platz. Das wäre schade!

**Also: Alles in diesem Buch ist für Dich zu Deinem Nutzen geschrieben.**

Damit Du Dich in Deinem neuen Begleiter gut und schnell zurechtfindest und besser orientieren kannst, ist sein Inhalt in „Zeitfenster“ eingeteilt, die Du sicher kennst. Diese Zeitfenster orientieren sich danach, wie ein ganz typischer Tag eines Auszubildenden im Handwerk normalerweise abläuft: vom Aufstehen am Morgen bis zur Rückfahrt vom Kundenbesuch am Abend. Du siehst am Kapitelanfang mit einem Blick, was Dich inhaltlich erwartet. So kannst Du, wie Du magst, von vorne nach hinten oder auch kreuz und quer lesen und Dir herauspicken, was Dich besonders interessiert.

Und noch eins: Auch wenn Du meinst, Dein Meister, die Kollegen und Kunden sind keine großen Vorbilder in punkto „Umgang miteinander“ – das soll nicht Dein Thema sein! Sorge für Dich, ergreife (Eigen-)Initiative und kümmere Dich um Dein Verhalten. Dann kommt alles Positive auch zu Dir zurück!

**Auf Kundenbesuch ... wenn Du als Handwerker beim Kunden arbeitest und somit Gast im Haus des Kunden bist.**

▶ Manche Kunden empfinden den Handwerkerbesuch als eine Art „Hausfriedensbruch“ und behalten den Handwerker als unangenehmen „Eindringling“ in Erinnerung, den man nie wieder beauftragt.

Der Kunde erlebt den Handwerkereinsatz ganz anders als Du und Deine Kollegen. Was für Euch die „Baustelle“ ist, ist für den Kunden sein Wohnzimmer, sein Zuhause, das er wie einen Augapfel hütet. Für Euch ist es Handwerker-Alltag, für den Kunden Ausnahmezustand! Du und Dein Team, Ihr bekommt Zutritt zu den persönlichen, privaten Räumen des Kunden. Normalerweise lässt der Kunde da nur gute Freunde, Verwandte, die Familie hinein. Aus Kundensicht bist Du also ein Fremder, und entsprechend vorsichtig und reserviert ist der Kunde dann auch. Damit Du beim Kunden gut ankommst und Dein Arbeitstag angenehm wird, hier einige „Spielregeln“ für Dich als „Gast“ im Haus des Kunden:

- Angenehmer äußerer Eindruck (Kleidung, Körperpflege, Körpergeruch, Körpersprache).
- Pünktlich beim Kunden erscheinen.

- Kundeneigentum schützen, auf Kundeneigentum aufpassen.
- Die Privatsphäre des Kunden respektieren.
- Dankbar sein, höflich und freundlich sein.
- Respektvoll mit Kunden, Kindern, Senioren, Haustieren umgehen.
- Hilfsbereit dem Kunden gegenüber sein, mit offenen Augen durch den Tag gehen, sehen, wo Hilfe nötig ist.
- Freundlich und hilfsbereit auch gegenüber Meister und Kollegen sein, einen guten Ton im Team wahren.

Sei Dir bewusst, Kunden beurteilen Dich und Dein Team vor allem nach diesen Kriterien:

- Freundlichkeit
- Fähigkeit, zu kommunizieren
- Pünktlichkeit
- Umsicht und Respekt
- Sauberkeit
- Fähigkeit, Probleme im Kundensinne zu lösen

Die handwerklichen Fähigkeiten setzt der Kunde nämlich als selbstverständlich voraus, wenn er einen Meister- oder handwerklichen Fachbetrieb beauftragt!

**Übrigens kann dieses Buch auch Dein Meister oder Ausbilder lesen. Sie finden sicher auch Anregungen, wie sie Dich noch besser unterstützen können!**

Jetzt viel Spaß beim Lesen,  
viel Freude beim Lernen,  
viel Erfolg in Deiner Ausbildung!



Im September 2024

**Deine Umberta Andrea Simonis**  
und Holzmann Medien | Buchverlag

# Inhaltsverzeichnis

<b>Intro</b>	<b>6</b>
<b>6.30 Uhr Aufwachen und Aufstehen</b>	<b>10</b>
Gut geschlafen? Bin ich fit?	
Meine Einstellung zum Arbeitstag und zum Lernen	
Körperpflege, Berufskleidung, Schuhe	
<b>7.30 Uhr Ankunft in der Firma</b>	<b>14</b>
Deine Rolle als Lernender	
Umgang mit Meister, Kollegen	
Teamgeist	
<b>7.40 Uhr Fertigmachen zum Kundenbesuch</b>	<b>18</b>
Wer ist der Kunde?	
Was weißt Du über ihn und den Auftrag?	
Vorbereitung, Firmenfahrzeug(e) laden, Abfahrt	
<b>7.55 Uhr Kurz vor Ankunft beim Kunden</b>	<b>22</b>
Pünktlichkeit	
Nachbarn	
Parken	
<b>8.00 Uhr Ankunft beim Kunden</b>	<b>26</b>
Begrüßung des Kunden	
Namen, Visitenkarte, Namensaufnäher	
Überschuhe	
<b>8.05 Uhr Information des Kunden</b>	<b>36</b>
Begehung des Auftragsortes	
Fragen des Kunden beantworten	
<b>8.15 Uhr Eigentum des Kunden sichern</b>	<b>40</b>
Gegenstände,	
Möbel und Böden schützen	
Arbeitsplatz einrichten	



# Inhaltsverzeichnis

<b>8.25 Uhr</b>	<b>Montage und Arbeitsdurchführung</b>	<b>42</b>
	„Intimzone“ – Toilette und Badezimmer des Kunden	
	Anklopfen (Privatsphäre)	
	Sprache	
	Umgang mit Smartphone, Kopfhörer	
	Haustiere	
	Bitte/Danke	
	Fehler machen, Schäden anrichten	
	Umgang mit Meister und Kollegen	
	Feingefühl zeigen	
	Rauchen	
<b>12.00 Uhr</b>	<b>Pause</b>	<b>52</b>
	Verhalten in der Pause	
	Einladung vom Kunden, Verhalten bei Tisch	
	Pause in Kundenräumen bzw. draußen	
<b>16.20 Uhr</b>	<b>Aufräumen</b>	<b>56</b>
	Entsorgen und Säubern des Auftragsortes	
	Vorbereiten zur Abnahme	
<b>16.30 Uhr</b>	<b>Abnahme und Formalitäten</b>	<b>60</b>
<b>16.40 Uhr</b>	<b>Verabschiedung vom Kunden</b>	<b>64</b>
	Feedback des Kunden	
	Lob und Anerkennung	
<b>17.00 Uhr</b>	<b>Rückfahrt</b>	<b>66</b>
	<b>Junge Heldinnen des Handwerks</b>	<b>68</b>
	<b>Azubi-Interviews</b>	<b>76</b>
	<b>Gut ankommen im Team und Extra-Tipps für alle Fälle</b>	<b>84</b>
	<b>Anregungen für Ausbilder, Chefs und Vorarbeiter</b>	<b>89</b>
	<b>Die Autorin</b>	<b>93</b>

# 8.00 Uhr Ankunft beim Kunden

Begrüßung des Kunden.  
Namen, Visitenkarte, Namensaufnäher.  
Überschuhe.



Angekommen! Ihr steht vor der Haustüre des Kunden. Der Meister oder Vorarbeiter klingelt nun, der Kunde öffnet. Jetzt zählt der erste Eindruck! Auch Du bist „die Visitenkarte Deines Unternehmens“ und wirst als solche genauso vom Kunden wahrgenommen und bewertet wie der Meister oder der Geselle.

Im Idealfall stellst Dich der Teamchef dem Kunden vor.

*„Herr Meier, das ist Benjamin Huber, unser Auszubildender im dritten Lehrjahr. Er wird uns heute hier tatkräftig unterstützen!“*

Dann nimmst Du den Faden auf: *„Guten Tag, Herr Meier!“*

Kunde: *„Guten Tag, (Hallo), Benjamin!“,* oder *„Guten Tag, Herr Huber!“*

Viele Kunden duzen einen Auszubildenden automatisch, egal wie alt er ist. Dies ist keine Abwertung Dir gegenüber, Du solltest es auch so ohne Kommentar hinnehmen. Wenn jemand zu Dir *Sie* sagt und Du es nicht möchtest, kannst Du in diesem Fall gerne sagen: *„Wenn Sie möchten, können Sie gerne Benjamin und Du zu mir sagen!“*

Der Kunde wird immer mit *Sie* und seinem Namen angesprochen:

*„Herr Meier, Frau Meier ...“* Selbst wenn der Meister oder Deine Kollegen mit dem Kunden per *Du* sind, heißt das für Dich nicht automatisch dasselbe. Du bleibst grundsätzlich beim *Sie*. Wenn der Kunde von sich aus auch Dir das *Du* anbietet, dann nimmst Du es an: *„Danke, das ist sehr freundlich.“*

Wenn Kunden einen Titel (Doktor, Professor etc.) erkennbar tragen (z. B. auf dem Klingelschild) bzw. damit auch in der Datenbank Deines Betriebes als Kunde geführt werden, verwendest Du diesen Titel auch in der Anrede. Also: *„Guten Tag, Herr Doktor Meier“,* oder *„Guten Tag, Herr Professor Meier!“* Wenn der Kunde von sich aus signalisiert, dass er auf die Titelnennung keinen Wert legt und dies auch so ausdrückt, so kannst Du auch bedenkenlos *„Herr Meier ...“* sagen. Dies gilt natürlich genauso für alle im Team.

Wenn Dich niemand aus Deinem Team dem Kunden vorstellt, begrüßt Du den Kunden in eigener Initiative, wenn sich alle anderen bekannt gemacht haben, und stellst Dich selbst mit Vornamen und Zunamen vor: *„Guten Tag, Herr Meier, ich bin Benjamin Huber, Auszubildender im dritten Lehrjahr.“*

Das ermöglicht dem Kunden eine Zuordnung, wer Du bist, und er kann Dich auch mit Namen ansprechen. Eine gute Merkhilfe für den Kunden ist auch das Stickabzeichen mit Deinem Vornamen und Zunamen auf Deiner Berufskleidung. Es gibt moderne Handwerksbetriebe, die geben für jeden Mitarbeiter eigene Visitenkarten aus, ebenso für Auszubildende. Eine eigene Visitenkarte signalisiert dem Kunden immer eine höhere Wertigkeit der Person, die ihm gegenübersteht.

Je nach Kundentyp und Region ist es üblich, dass man sich bei der Begrüßung die Hände schüttelt. Die Initiative dazu kommt immer vom Kunden. Das heißt, wenn Dir der Kunde von sich aus nicht die Hand gibt, bleibt Deine Begrüßung auch ohne Handschlag. Damit der Kunde Dir auch die Hand geben kann, ist es nötig, dass Du die Hände frei hast. Werkzeug, Material, Lieferteile etc. legst Du also für die Begrüßung ab. Ein normal kräftiger Händedruck – nicht zu lasch und nicht zu kräftig – und ein direkter Blickkontakt zeigen dem Kunden: Ich bin freundlich gesinnt und habe nichts zu verbergen.

### **Sprich mit Deinem Meister darüber!**

► Besonders gut kommt es an, wenn Ihr als Handwerker das Haus des Kunden zuerst einmal mit Überschuhen betretet. Die rutschfesten Überschuhe zieht Ihr vor dem Eingang nach der Begrüßung an, vor den Augen des Kunden. Viele Kunden sind erst einmal erstaunt und positiv überrascht. Mit sauberen Überschuhen findet die erste Begehung des Auftragsortes ganz entspannt statt. Der Kunde kann sicher sein, dass sein gutes Parkett, die empfindlichen Fliesen oder der helle Veloursteppich bestens geschützt sind. Nachdem Ihr dann Laufstraßen und Auftragsort mit Spezial-Vlies ausgelegt habt, könnt Ihr die Überschuhe ausziehen und mit normalen Arbeitsschuhen laufen.

Der Kunde bittet ins Haus bzw. seine Wohnung. Er geht immer voraus, so auch an der Eingangstür und im Inneren der Wohnung oder des Hauses. Es ist schließlich sein Reich, seine Privatzone, das Du als Fremder betrittst.

Damit er Dich nicht als Eindringling und Störenfried betrachtet, ist es wichtig, dass Du Dich an die Regeln des Gastes hältst. Also: Der Kunde geht voraus, Meister, Vorarbeiter folgen und schließlich Du selbst.

## Kommt immer gut!

- + Kunden immer siezen.
- + Kunde mit seinem Namen und, wenn vorhanden, mit seinem Titel begrüßen (die Dame des Hauses zuerst!).
- + Sich selbst beim Kunden mit Vornamen und Namen vorstellen, wenn der Meister/Vorarbeiter Deines Betriebes Dich nicht dem Kunden vorstellt.
- + Zur Begrüßung die Hände frei haben.
- + Offene Körperhaltung, offener direkter Blickkontakt zum Kunden.
- + Angemessene Distanz einhalten (50 bis 100 cm Entfernung zum Kunden).
- + Auf saubere Schuhe achten, Schuhe vor Eintritt beim Kunden reinigen.
- + Überschuhe vor der Haustüre anziehen.
- + Den Kunden immer vorausgehen lassen.





## Kommt immer gut!



- + Mit Deiner offenen, zugewandten Haltung und direktem Blick zeigst Du dem Kunden: Ich bin selbstbewusst, ansprechbar, ich stehe zu dem, was ich mache. Wenn Dich Dein Kollege darüber hinaus wertschätzend als Azubi mit Deinem Namen vorstellt, ist das natürlich perfekt und der Kunde nimmt euch als stimmiges Team wahr. So entsteht „Augenhöhe“ und Dein Arbeitstag wird um vieles angenehmer und leichter.

## Kommt immer gut!



- + Zugewandte Körpersprache und freundliche Mimik: So verstärkst Du Deine Wirkung im Kontakt mit Kunden und Deinem Team.
- + Offene Körperhaltung, klarer Blickkontakt, freundlicher Gesichtsausdruck, Hände frei, angenehme Distanz.

## Voll daneben!

- Den Kunden ignorieren, nicht begrüßen.
- Bei der Begrüßung mit verschränkten Armen oder mit Händen in den Taschen dastehen.
- Wie ein „Packesel“ voll bepackt vor dem Kunden stehen, somit keine Hand frei zum Begrüßen und Händeschütteln haben.
- Die zur Begrüßung gereichte Hand des Kunden ignorieren.
- Den Kunden zum Handgeben nötigen.
- Unpassende Begrüßungen wie „Hallo!“ oder „Hey!“.
- Dem Kunden „zu dicht auf die Pelle rücken“ (Distanz unter 50 cm zum Kunden).
- Den Kunden ohne Erlaubnis duzen.
- Während der Teamchef und die Kollegen den Kunden begrüßen,
  - wegschauen,
  - rauchen,
  - aufs Smartphone schauen, Smartphone nutzen,
  - mit dem Smartphone privat telefonieren.
- Mit schmutzigen Schuhen (z. B. von einem Rohbau kommend) in bewohnte Kundenräume eintreten.
- Die Schuhe am Eingang ausziehen und in Socken durch die Kundenräume laufen.
- Den Kunden überrumpeln und sich an ihm vorbei ins Haus oder die Wohnung drängen.



## Voll daneben!

- Auftragsbeginn bei den Kunden: Der Meister begrüßt und ihr als Azubis so? Wie nicht dazugehörend am Rande oder schon bepackt mit Werkzeug bei der Begrüßung? So wird leider ein guter erster Eindruck verpasst. Die Kundin schaut entsprechend skeptisch. Könnte sein, dass sie Dir den ganzen Tag nichts zutraut.



## Voll daneben!



- Erster Eindruck – so nimmt Dich der Kunde wahr. Wenn Du wie unbeteiligt mit gesenktem Blick abseits stehst, wertest Du Dich selbst ab. Der Kunde wird vielleicht misstrauisch, traut Dir nichts zu und meint, Dich kontrollieren zu müssen.
- Beobachte Deine Körpersprache, Deine Haltung und Mimik. Eingesunkene Schultern, verschränkte Arme, ausweichender Blick nach unten, Hände in den Hosentaschen, Hände im Gesicht machen Deine Wirkung schwach. Kunden trauen Dir sofort weniger zu, auch wenn Du tatsächlich eine Topp-Leistung ablieferst.



## Voll daneben!



## Selbstbewusste Heldinnen



Am Ende eines langen Arbeitstages ist es besonders aufbauend, wenn Du bei der Abnahme dabei bist und Dein Meister oder Kollege Dich hier mit einbezieht. Du kannst dem Kunden etwas erklären und die wichtigen Schritte bis zur Unterschrift des Kunden nachvollziehen.

Das baut Dich auf und stärkt Dich in Deinem Selbstbewusstsein. So wirst Du mehr und mehr ein gleichwertiges Teammitglied auf Augenhöhe.





Schön ist es natürlich auch, zu einem positiven Auftragsabschluss ein Lob vom Kunden oder auch einmal ein Trinkgeld zu bekommen. Genieße das und freue dich, dass Du beigetragen hast, dass das Wunschprojekt des Kunden Realität geworden ist.

# Interview mit Jennifer Thalheimer

Auszubildende, Fa. rayhle mal- und farbtechnik



## Welche konkreten Konfliktsituationen gab es, in denen Du Dich als Azubine sehr unwohl gefühlt hast?

Es ist immer sehr unangenehm, vor allem im ersten Ausbildungsjahr, wenn man eine Aufgabe bekommt (z. B. Tapeziertisch aufbauen), die man eigentlich beherrscht, an diesem Tag aber irgendwie fast nichts funktioniert, weil man aufgeregt ist oder es einfach nicht sein Tag ist und sich dann die Kunden direkt hinter einen setzen. Du genau beobachten, was und wie man genau etwas tut. Zusätzlich wird man dann noch vom Kollegen angemacht, wieso das nicht klappt. So etwas ist sehr unangenehm.

## Wie konntest Du diese herausfordernde Situation dennoch gut lösen?

Bei vielen Dingen muss man einfach drüberstehen oder sie ignorieren. Egal, ob es jetzt unangenehme Bemerkungen vom Kollegen sind oder etwas Unangebrachtes vom Kunden kommt.

## Was ist aus Deiner Erfahrung heraus als Azubine die besondere Herausforderung im Vergleich zum männlichen Nachwuchskollegen?

Ich würde sagen, als Azubine auf dem Bau hat man es bei gewissen Dingen nicht wirklich leicht. Teilweise wird man überschätzt, was zum Beispiel schwere Gewichte tragen angeht oder Dinge, die man noch nie zuvor gemacht hat. Im anderen Fall wird man manchmal auch unterschätzt, sodass bei manchen Aufgaben lieber der männliche Azubi-Kollege mitgeschickt wird (wie z. B. Fassade streichen). Dann darf man mal doch mitkommen und die Kollegen stellen fest, dass man das doch kann und es super klappt.

Zudem haben Frauen nun einmal einen gewissen weiblichen Zyklus. Das heißt, wir haben nicht jeden Tag die selbe Laune. Nur viele Männer berücksichtigen das leider nicht. Da kommt dann schon des Öfteren der Kommentar, dass man zickig sei, dabei hat man nur Bauchschmerzen oder eben gegebenenfalls Stimmungsschwankungen. Dazu kommt noch die Toilettensituation, denn meistens gibt es leider nur unsaubere Dixis. Ganz schlimm sind die auf größeren Baustellen, bei den die Toiletten von noch mehreren Firmen (in allermeisten Fällen auch nur Männer) benutzt und furchtbar hinterlassen werden. Da hält man es teilweise schon den ganzen Tag aus, nicht auf die Toilette zu gehen.

Womit man als Frau auf dem Bau leider auch rechnen muss, sind die (sexistischen) Anspielungen und Blicke von Kollegen – egal ob aus der eigenen Firma oder einer anderen auf der Baustelle, oder selten auch mal vom Kunden. Einfach, weil es leider immer noch nicht viele Frauen auf dem Bau gibt und es somit noch als Besonderheit gilt („Oh schau mal, eine Frau“).

### **Was sind als Azubine Deine wichtigsten Bedürfnisse während der Ausbildung?**

Mir ist es wichtig, dass man mich ernst nimmt, auch wenn ich „nur“ Azubine bin. Zudem, dass ich nicht über- oder unterschätzt werde. Und dass es langsam als etwas Normales angesehen wird, dass es auch Frauen auf dem Bau gibt und somit fairere Bedingungen geschaffen werden wie zum Beispiel das mit den Toiletten.

### **Welche Ratschläge möchtest Du aus Deiner Erfahrung heraus angehenden Azubinen mitgeben?**

Eine Ausbildung auf dem Bau ist absolut nicht ohne. Man muss sowohl körperlich als auch mental viele Dinge aushalten können. Ich selbst bin relativ sensibel und habe sehr oft damit zu kämpfen, über gewisse Dinge einfach drüberzustehen. Man muss sich ein dickes Fell wachsen lassen. Wenn es mal zu hart werden sollte oder irgendwas im eigenen Betrieb nicht passt, sollte man keine Scheu haben, den Chef aufzusuchen und nach Hilfe zu fragen.

Wir Frauen sind – wie schon erwähnt – eine Minderheit im Handwerk und man sollte einfach stolz darauf sein, diesen Weg eingeschlagen zu haben und sich auf jeden Fall nicht unterdrücken lassen.

### **Wie kam es zu Deinem Entschluss, diese Ausbildung zu machen?**

Die handwerkliche Arbeit hat mir schon immer gefallen, einfach etwas selbst auf die Beine zu stellen und am Ende ein fertiges Ergebnis stehen zu sehen. Zudem habe ich schon früher gerne Sendungen wie „Fixer Upper“ angesehen, bei denen es um den Hausbau bzw. die Umgestaltung und Einrichtung ging. Um so weit zu kommen, so etwas planen zu können, ist es wichtig, dass man eine Ahnung von den Tätigkeiten bekommt und weiß, was abgeht. Die Ausbildung ist eine sehr gute Grundlage, um Erfahrungen zu sammeln. Sie wird mich in meiner beruflichen Laufbahn (Innenarchitektur-Studium) mit Sicherheit in vielen Dingen weiterbringen.

### **Was hält Dich während der Ausbildung „an der Stange“ und motiviert dich?**

Eine abgeschlossene Ausbildung ist viel wert, vor allem im Handwerk. Man ist viel selbstständiger, besonders als Frau, wenn man sehr viel selbst erledigen kann. Zudem ist es ein gutes „Sprungbrett“, wenn man nach der Ausbildung noch weitermachen möchte (wie Studium).

### **Was liebst Du an dem, was Du tust?**

Am schönsten ist das Gefühl, wenn ich durch die Innenstadt laufe und an einem Haus vorbeikomme und mit Stolz sagen kann: „Schau mal, die Fassade oder (...) habe ich gemacht!“