



LESEN SIE HEUTE

LANDKREIS

**CSU berät Rezept
gegen Überalterung**

Über die Folgen des demographischen Wandels hat der CSU-Kreisverband diskutiert. Der Landkreis Cham sei zwar vergleichsweise gut aufgestellt, werde aber auch Probleme bekommen. **SEITE 22**

BAD KÖTZING

**Waldverein bestätigt
Vorstandschäft**

Bis auf Matthias Simstich und Karl Vogl, die aus ihren Ämtern ausscheiden, wurden alle Vorstandsmitglieder des Wald-Vereins Bad Kötzting mit Martha Steppan an der Spitze bestätigt. **SEITE 28**

WETTER IM LANDKREIS

MORGENS	MITTAGS	ABENDS
-5°	-2°	-2°
NIEDERSCHLAGSPROGNOSE: 80%		
SONNENSTUNDEN: 0,25		
SONNENAUFANG: 07:50 Uhr		
SONNENUNTERGANG: 16:54 Uhr		
MONDAUFANG: 11:33 Uhr		
MONDUNTERGANG: 03:16 Uhr		
MONDPHASE: 1. Viertel		
(ab 30.1.: Vollmond)		
Qmet		

NAMENSTAG

Titus, Wolfram

DER LANDKREIS IM NETZ

**Viele Details aus
dem Landkreis**

Wer mehr über den Landkreis, seine Infrastruktur und seine Verwaltungen wissen will, der gewinnt den schnellsten Überblick, wenn er oder sie auf den geografischen Bürgerservice des Landkreises Cham klickt. Leider ist dieses Kartenwerk etwas umständlich und schwer zu finden. Am besten die Landkreises-Homepage aufrufen, dort unter dem Reiter Bürgerservice auf den angebotenen GIS-Link (Geoinformationssystem) gehen, dort gleich WebGIS/GeoBis-Cham anklicken und den Kartendienst starten. Dann eröffnet sich ein Kartenwerk, das von kartografischen Übersichten bis zu Luftbildaufnahmen bei größerem Maßstab reicht. Das besondere an den GIS-Karten des Landkreises sind aber die Einblendmöglichkeiten für Behörden, Schulen, Bausträger für Straßen, DSL-Versorgung und so weiter. Auch Bau- und Gewerbegebiete, durch gemeindliche Satzungen geregelte Gebiete, Hochwasserschutzgebiete und Jagdreviere lassen sich erkennen. Selbst die einzelnen Zuständigkeitsbereiche der Feuerwehren sind abzufragen. Für Heimatforscher ebenfalls hochinteressant: die Einblendungen zu denkmalgeschützten Gebäuden mit kurzen Erklärungen, was da genau geschützt ist.

Der Nutzwert der Karten ist hoch. Sie wollen wissen, wo der nächste Notar ist? Die Karte verrät Ihnen den Standort. Sie ziehen um und wollen in etwa wissen, gibt es dort ein schnelles Internet, ist ein Gewerbegebiet in der Nähe oder gibt es vor Ort noch eine Schule? Auch das verrät die GIS-Karte des Landratsamtes auf einen Blick.

→ <http://www2.landkreis-cham.de/1kGIS/WebGIS.GeoBis-Cham.aspx>

INHALT

FURTH IM WALD	SEITE 24-26
HOHENBOGENWINKEL	SEITE 27
BAD KÖTZING	SEITE 28
WIR IM BAYERWALD	SEITE 30

Höflich wie Knigge auf der Baustelle

KNIGGE Der Kunde ist auf jeder Baustelle der Wichtigste, sagen Mitarbeitertrainer. In der Realität sieht das aber oft anders aus. Roland Albert will das durch ein paar Tipps ändern.

VON MARTIN MEINZINGER

CHAM. Der Umgangston auf einer Baustelle ist nicht immer freundlich. Doch was ist zu tun, wenn das Team Zeitdruck hat, und sich dann zu allem Überfluss auch noch der Kunde beschwert? Nicht einfach. Roland Albert ist für das Seminar Baustellenknigge von der Bayerischen BauAkademie nach Cham gekommen, um den Facharbeitern das richtige Verhalten in solchen Situationen zu erklären.

Leitsätze für den Umgang am Bau

Schon kleine Kinder langen gerade dann auf die heiße Herdplatte, wenn es ihnen verboten wird. Deshalb hält der Referent nicht viel von Verboten. Er nennt so etwas lieber Leitsätze. Leitsätze, die schnell einleuchten, aber nicht selbstverständlich sind. Zum Beispiel: Ganz verschlafen mit dreifacher Kleidung vor der Haustüre des Kunden zu stehen, sei nicht passend. Der Eindruck auf den Geschäftspartner sollte immer gut sein.

Wenn sich der Kunde zum Beispiel über unsaubere Arbeit an der Hauswand beschwert, sollte das Problem gleich an Ort und Stelle gelöst werden. Denn im Büro wird man dafür nicht die passende Antwort finden. „Probleme werden nicht verwaltet“, sagt Albert. Einige Facharbeiter sind in den Vortrag miteingebunden worden, um gleich einmal die Tipps von Albert anwenden zu können. Sollte der Kunde am Ende mit den Arbeiten zufrieden sein, so bringt das viele Vorteile. Er kann die Firma wegen der guten Erfahrungen weiterempfehlen. Er könnte sich auch noch öfter für das Unternehmen entscheiden, wenn er einen Auftrag zu vergeben hat.

„Nur wer sich an solche Leitsätze hält, hat einen großen Vorsprung. Er kann seine Partner für die Weiterempfehlung begeistern. Und das ist wichtig für jede Firma“, erklärt der Referent. Den Teilnehmern rät er, nie etwas zu versprechen, was man nicht halten kann.

Eine kurze Nachfrage vom Kunden, wie es läuft oder die Frage, wann der erste Teil fertig sein wird. Dann ist nicht jeder Arbeiter bereit, eine genaue Antwort zu geben. Doch am meisten wird es den Kunden ärgern, wenn er „Hab ich nicht“, „Weiß ich nicht“, und „Da muss ich mal...“ zu hören bekommt. „Entschuldigung, ich frage kurz beim zuständigen Kollegen nach. In fünf Minuten gebe ich dann Bescheid“, und der Kunde wird zufrieden sein.

Und der Bauherr ist am Ende derje-



Mitarbeitertrainer wollen auf der Baustelle kundenfreundliche Umgangsformen einführen.

Foto: dpa

nige, der zahlt. „Unzufriedene Kunden überweisen erst später“, ist sich Albert sicher. Das bedeutet einen finanziellen Nachteil für die Bau-Firma, meint er.

Der Firmenbus rast durch die 30er-Zone, der Arbeiter wirft noch eine Zigarettenkippe aus dem Fenster, kein guter Eindruck. Ob eine Frau, die mit ihrem Kind danebensteht, einen Bauauftrag an dieses Unternehmen vergeben wird? Der Referent glaubt nicht daran. Dreck am Auto, kaputte Maschinen und dann liegt auch noch alles irgendwo im Fahrzeug herum. Das kann beim Kunden einfach nicht gut ankommen. „Meistens gibt es dann sogar weniger Trinkgeld“, spricht Roland aus Erfahrung.

Aufpassen, was man sagt

Lange hat er sich nicht beschwert, aber jetzt reicht es dem Kunden. An einigen Stellen passt ihm die Arbeit nicht. Mit hochrotem Kopf geht er zum nächsten besten Arbeiter, und der bekommt den ganzen Frust zu spüren. „Jetzt heißt es erst einmal ruhig bleiben, und den Kunden nicht noch mehr verärgern“, rät Albert. Zu hören bekommt man oft ein „Ja, aber...“. Das „aber“ wird den Kunden richtig wütend machen. Bei solchen Reklamationen zeigt sich, wie gut die Firma in Wirklichkeit ist.

„Versuchen, das Problem des Kunden zu verstehen, und gleich gemeinsam nach einer Lösung suchen, das ist der richtige Schritt“, rät Albert. Aber der Facharbeiter darf sich nicht auf die Seite des Kunden stellen, indem er Verständnis zeigt. „Damit würde man Fehler zugeben, die es vielleicht gar nicht gibt“, weiß Albert.

Weitere Tipps vom Referenten sind eine gute Erreichbarkeit, um keinen möglichen Auftrag zu verpassen, und das Einhalten von allen Terminen. Auch ein freundlicher Umgang am Telefon sei wichtig, um für ein gutes Klima zwischen den Geschäftspartnern zu sorgen. Für die Facharbeiter heißt es ab sofort, zu versuchen, die Leitsätze einzuhalten. Dann sollten alte Fehler nicht mehr so häufig vorkommen.

FEDERFUCHSER

VON JOHANNES SCHIEDERMEIER

Knigge am Bau kannst du knicken

Jetzt weiß ich, dass ich was falsch gemacht habe. Wenn der Bau-Knigge bei mir funktioniert hätte, wäre ich König gewesen. Ich war Knecht und selber schuld. Eine alte Bude in ihren Rohbauzustand zurückzubauern ist eben auch keine königliche Arbeit. Dabei waren alle nett zu mir. Viele hatten sogar Humor. Wolfgang zum Beispiel, einer meiner Maurer. Ob ich denn ein bisschen aufpassen könnte, damit die Verputzmaschine immer nicht leerläuft, hat er mich gefragt. Ehrensache. Schließlich hatte ich ja nur Styroporplatten zu verlegen.

Ich also raus und seinen Sack Verputz vom Anhänger geholt. War ja nur 20 Meter vor dem Haus. Und rein in die Maschine. Vorsichtshalber noch einen. Schau ich rein, ist der weg. Raus, neuer Sack, rein, weg. Raus, rein weg. Nach nicht einmal zwei Stunden waren zwei Paletten Verputz mit Säcken zu je 30 Kilo aufgefressen und befanden sich in Form eines perfekten Glattestrichs im oberen Stockwerk.

Der Bauherr, der König also, in einem etwas zerrütteten Zustand, durch-



geschwitzt und am Ende, wurde von zwei grinsenden Maurern gefragt, was denn nun mit den Styropor-Platten sei... Nein, ich wurde immer gut behandelt.

Das mit dem König habe ich irgendwie selber vertriebt. Vielleicht bin ich nicht der Typ dafür. Außerdem habe ich was gelernt. Merke: Wenn du gerade mal nicht die Krone auf hast, dann ist nie die Firma schuld, die gerade bei dir arbeitet. Es sind meistens die Lieferfirmen, die dich knechten. Und die machen das mit System.

Im Bad hätte beinahe alles geklappt. Leider hat der Hersteller die Duschwand nicht geliefert. Macht nix, wenn man als König nicht zu hohen Luxus verlangt, kann man auch in der Badewanne duschen. Doch der Hersteller hatte mitgedacht und den Wasserhahn nicht mitgeliefert. Da war er trockengelegt, der König. Wischt der Knecht eben nach dem Duschen auf. Knigge am Bau kannst Du echt knicken.

Kunden sind kritisch

Herr Michael Dankerl, Sie sind Geschäftsführer der Dankerl Bau GmbH, wie sieht es auf Ihren Baustellen mit der Höflichkeit der Kunden aus?

INTERVIEW

Es ist ein normaler Umgang. Natürlich sind die Kunden immer kritisch. Aber das ist ja das Recht für jeden.

Was würden Sie sich von den Geschäftspartnern für Ihre Arbeiter wünschen?

Dass beide mehr aufeinander eingehen, soweit das möglich ist. Auf jeden Fall muss immer ein gutes Verhältnis zw-

ischen dem Polier und dem Bauherrn herrschen. Das ist enorm wichtig.

Ist Ihnen das Verhalten auf der Baustelle egal, solange am Ende das Geld kommt?

Nein, das ist nicht egal. Ein gutes Klima bis zum Schluss setzt sich bis zur Abrechnung fort und ist für die Weiterempfehlung wichtig.

Was halten Sie vom Baustellenknigge?

Ich finde das ganz gut. Ein Außenstehender kann das besser vermitteln als es firmenintern möglich wäre.