

**Die Reputation oder der sogenannte 'gute Ruf' ist gerade für kleine Handwerksbetriebe eine unsichtbare Kraft, die Kunden entweder anziehen oder abstoßen kann. Unser Autor Bernhard Bauhofer gilt als Experte für dieses Thema. Lesen Sie 10 Tipps für den Handwerksbetrieb.**

## 10 Tipps für Handwerker

# Wie gut ist Ihr Ruf?

Webseiten, Internetplattformen, Social Media Kanäle – Informationen über eine Person oder ein Unternehmen sind heutzutage so zugänglich wie nie zuvor. Wie zufrieden waren die bisherigen Kunden? Fährt der Chef des Betriebs lieber nach Frankreich oder Spanien? Und welchen Verein sieht er in der Bundesliga am liebsten? Kunden erfahren sehr schnell, mit wem sie es genau zu tun haben. Geschäftliche und private Bereiche greifen ineinander und Grenzen werden immer unklarer. Handwerksunternehmen leben von ihrem guten Ruf. Wer einen guten Handwerker braucht, hört sich im Freundeskreis um oder geht im Internet auf die Suche. Empfehlungen sind dabei das A und O. Ihr Ruf ist der Türöffner für neue Kunden. Besonders für Unternehmer im Mittelstand wird das Management der Unternehmensreputation und des persönlichen Rufs immer wichtiger. Hier sind zehn wertvolle Hinweise für die Praxis.

**■ Tipp 1: Der Daten-Check – Grundlage für den Reputationsaufbau**  
Machen Sie online und offline eine Inventur, um herauszufinden, an welchem Ort welche Informationen über Sie verfügbar sind. Lassen Sie ganz einfach Ihren Namen durch eine Suchmaschine laufen und schauen sich die Ergebnisse genau an. Nehmen Sie sich Zeit

dafür und hören Sie nicht bereits nach der fünften Seite auf.

**■ Tipp 2: Das Eigen- und das Fremdbild – Wie sehe ich mich und wie die anderen?**

Definieren Sie Ihre wichtigsten Rollen: im Beruf, in der Familie, im Freundeskreis... Beschreiben Sie detailliert Ihre Rolle als Handwerksunternehmen. Mit diesen Informationen können Sie sich selbst beurteilen und Ihr Eigenbild erstellen. Zum Vergleich benötigen Sie ein Fremdbild. Befragen Sie eine enge Bezugsperson nach dem gleichen Schema. Im Anschluss können Sie die Ergebnisse gegenüberstellen und sehen, ob Ihre und die andere Meinung relativ gleich sind oder ob sie weit auseinandergehen. Diese Erkenntnis hilft dabei, Reputationsprobleme zu erfassen und sie zu beseitigen. Sie müssen Ihre Stärken und Schwächen genau kennen, damit Sie diese wirksam und unmissverständlich kommunizieren können oder eben auch nicht.

**■ Tipp 3: Der Ruf – Schaffen Sie sich eine Positionierung**

Damit Sie sich einen Ruf aufbauen können, müssen Sie wissen, wie er denn aussehen soll. Fragen Sie sich: Wie möchte ich oder das Unternehmen wahrgenommen werden? Beschreiben Sie Ihre Kompetenzen, die Stärken und die Besonderheiten. Ergänzen Sie jetzt, was Ihre Interessengruppe davon hat. Dieses Nutzenversprechen gilt es nun, zu erfüllen. Bieten Sie Beweise, kommunizieren Sie bereits erfolgreich absolvierte Projekte und veröffentlichen positive Kundenstimmen.

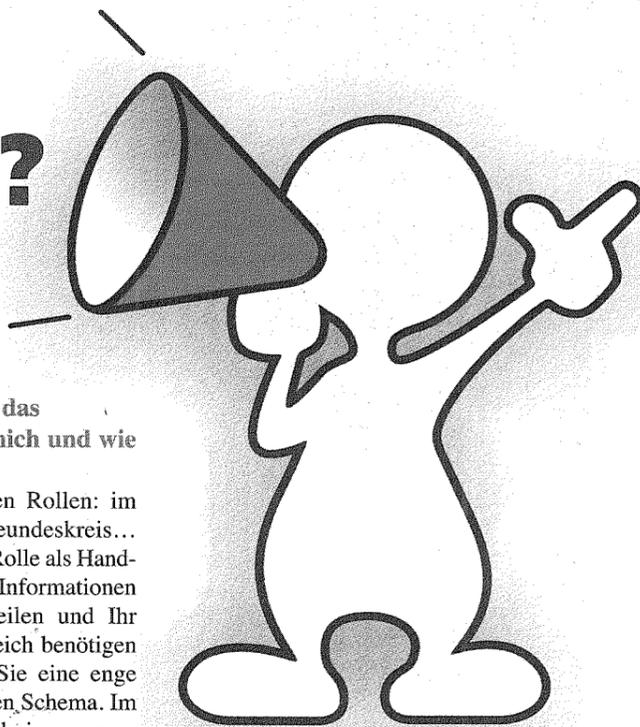
**■ Tipp 4: Kontinuierliches Reputationsmanagement – Arbeiten Sie täglich an Ihrem Ruf**

Erfahrungen haben gezeigt, dass Menschen, die nicht im Rampenlicht stehen, dazu neigen, Reputationsgefahren zu verneinen. Diese Gefahren sind aber nicht nur ein Problem der Reichen und Prominenten. Reputationskrisen können jede Person und jedes Unternehmen treffen. Vermeiden Sie es, unbedarft Informationen auf Social Media-Seiten wie Facebook zu veröffentlichen. Diese Informationen können ohne Ihr Wissen von anderen aufgenommen und weiter verbreitet werden. So entsteht ein ungewollter Multiplikationseffekt, den Sie nicht mehr kontrollieren können. Vergessen Sie nicht: Das Internet vergisst nichts.

### Buchtipps:

#### So polieren Sie Ihren Ruf

Warum ist es wichtig, was andere über mich denken? Weil Privates heute öffentlich ist und ein schlechter Ruf gesellschaftliche Ausgrenzung bedeutet. Und ist der Ruf erst ruiniert – adé Karriere und Erfolg. Rufmord und eine schlechte Reputation lauern im Internet an jeder Ecke. Ein jahrelang mühevoll aufgebauter Ruf ist heute innerhalb von Tagen ruiniert, das haben von Guttenberg und Strauss-Kahn deutlich gemacht. Wie sich ein guter Ruf aufbauen und dauerhaft bewahren lässt, zeigen die beiden Reputationsexperten Bernhard Bauhofer und Michael Neubert. Sie betrachten das Thema über den gesamten Lebensweg



**■ Tipp 6: Mehr Sein als Schein – Bleiben Sie ehrlich und authentisch**

Beim Reputations-Management gilt das Motto „Weniger ist mehr“. Unzählige Plattformen und soziale Netzwerke sind verlockend. Treffen Sie eine Auswahl. Menschen, die sich auf allen Kanälen zu allen Themen permanent äußern, werden nicht ernst genommen. Sie müssen Netzwerke und Themen besetzen, bei denen Sie nutzenorientierten Inhalt beitragen können. Sie sollten nicht auf zu vielen Kanälen mitspielen. Die goldene Regel heißt hier: Sage etwas, wenn du substanzvoll etwas beitragen kannst.

**■ Tipp 7: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser – Setzen Sie Social Media kontrolliert ein**

Für kleinere Unternehmen sind zum Beispiel XING oder das eher international ausgerichtete LinkedIn eine sehr interessante und faktisch kostenlose Möglichkeit, ihr Netzwerk von potentiellen Kunden, Mitarbeitern und Partnern sukzessive auszubauen. Für Unternehmen mit kleinem Marketingbudget ist Facebook eine willkommene Ergänzung oder Alternative zur Website. Einige Unternehmen verzichten ganz auf die Website und setzen voll auf Facebook. Doch Achtung: Eine Facebook-Präsenz will laufend aktualisiert werden. Text, Fotos und Video sollten einem gewissen Qualitätsniveau entsprechen und müssen einen Bezug zum Unternehmen haben.



Wenn man als Unternehmen und Privatperson entscheidet, bei Facebook & Co. mitzumachen, muss man sich zu einem aktiven Engagement disziplinieren. Durch Ihre Präsenz wecken Sie Erwartungen. Kontaktanfragen oder Nachrichten sollten zeitnah beantwortet werden. Beim aktiven Posten von Bildern und Nachrichten geht es um die richtige Dosierung. Wer sich permanent auf Facebook aufhält, der hat wohl in den Augen der Freunde oder des Arbeitgebers nichts Besseres zu tun. Eine überzogene Aktivität kann so fatale Folgen auch für die Reputation haben.

**■ Tipp 8: Der schlechte Ruf – Beobachten Sie aufmerksam und erkennen Sie Gefahren**

Probleme, Neider und Risiken gehören zum Leben. So gehört es auch dazu, dass Gerüchte und Halbwahrheiten die Runde machen. Über Social Media-Netzwerke und das Internet verbreitet sich eine Meldung so schnell wie ein Lauffeuer. Seien Sie aufmerksam und bewerten Sie die Äußerungen, die über Sie oder das Unternehmen getätigt werden. Wenn negative Kommentare aufkommen, beurteilen Sie deren Nachhaltigkeit. Fragen Sie sich, ob und wie Sie deren Ausbreitung unterbinden können. Analysieren Sie, ob es Veränderungen im Umgang mit Ihren Interessenvertretern und Kunden gibt. Bereiten Sie Gegenargumente vor, um auf eine Konfrontation vorbereitet zu sein. Um aktiv gegen schlechte Meldungen zu agieren, mobilisieren Sie jemanden, der die Negativschlagzeilen entkräftet und Ihren Ruf wieder stärkt.

**■ Tipp 9: Der Profi – Holen Sie sich professionelle Unterstützung**

Diese Balance ist für den beruflichen Erfolg und ein harmonisches Privatleben des Unternehmers ganz wichtig. Ein Reputation-Coach hilft der Person, sein Leben zu strukturieren und im Rahmen des Erwartungsmanagements die Rollen klar zu definieren, Prioritäten zu setzen und einen effektiven Plan zu entwickeln. Mit dem Internet und Social Media eröffnet sich kleinen Unternehmen eine ganz neue Welt. Viele Unternehmen verzichten auf eine Website und setzen zum Beispiel auf eine Facebook-Präsenz. Mit wenigen Mitteln lässt sich dadurch eine wachsende Community erschließen.

**■ Tipp 10: Das Durchhaltevermögen – Bauen Sie Ihre Reputation Schritt für Schritt auf**

Ob im Privatleben oder in der Karriere – eine Reputation baut man über Jahre auf, indem Erwartungen erfüllt oder Versprechungen eingelöst werden. Das Unternehmen braucht langjährige Erfahrung und zufriedene Kunden, um wirkliche Qualität versichern zu können. Trotz oder gerade wegen der schnelllebigen und vernetzten Welt ist Kontinuität gefragt. Damit Sie Ihren Ruf untermauern und Ihre Leistung unter Beweis stellen können, benötigen Sie Zeit. Denn nur, wer langfristig positiv auffällt, wird auch langfristige Erfolge feiern können.

### Der Autor:

Bernhard Bauhofer ist Experte für Reputations-Management, lehrt an internationalen Hochschulen, ist Autor von diversen Büchern und Fachartikeln, berät internationale Großkonzerne wie mittelständische Unternehmen und ist gefragter Experte für TV-Sender. Er ist studierter Sozialwissenschaftler und hat vor seiner Selbstständigkeit in verschiedenen führenden Werbeagenturen gearbeitet. Er lebte in Deutschland, der Schweiz, den USA und Kolumbien.



## Wärmepumpen von Junkers schonen die Umwelt und Ihr Budget.



Besonders effizient und energiesparend: Die neuen Erd- und Luftwärmepumpen.



Machen Sie sich unabhängig von Gas oder Öl und holen Sie die Wärme einfach aus der Luft oder der Erde. Die neuen Junkers Erd- und Luftwärmepumpen arbeiten besonders effizient dank neuester Kompressorgenerationen und Einsatz von Hocheffizienzpumpen in Verbindung mit der „DynamicPumpControl“-Funktion. Das senkt nicht nur die Kosten, sondern liefert auch optimalen Heiz- und Warmwasserkomfort – bei leisem Betrieb. Infos unter:

[www.junkers.com](http://www.junkers.com) oder Telefon: 01803/337 333\*

**JUNKERS**  
Bosch Gruppe

Wärme fürs Leben

\*Erdwärmepumpen 0,69 €/kW, höchstens 0,42 €/kW aus Modultarifplan