



## Der Freelancer auf dem Weg zum Kundenzufriedenheits-Manager

Die Idee zu diesem Artikel entstand bei der Illustration des Fachbuchs „Leitfaden Kundenservice“. Hierfür hat Oliver Knittel die Zeichnungen erstellt.

Als Gründer und Inhaber der insure-IT Assekuranz Consulting ist Oliver Knittel einer der Top-Berater in der Versicherungsbranche. Die Kunden schätzen sein tiefes Versicherungswissen. Er denkt in Lösungen, setzt diese um – und das mit Ruhe und Kontinuität. Beim Wettbewerb IT-Freelancer des Jahres des IT-Freelancer Magazins belegte er 2007 den 2. Platz und 2008 den 1. Platz.

### **Veröffentlichung:**

**Insure-it™** Assekuranz Consulting  
Höllsteinstraße 20 h  
D-61350 Bad Homburg  
[o.knittel@insure-it.de](mailto:o.knittel@insure-it.de)  
Fon 0178.766 666 0  
[www.insure-it.com](http://www.insure-it.com)

Dieser Artikel wurde in 2 Teilen am 16.07.2010 und am 19.09.2010 im IT Freelancer Magazins veröffentlicht.

## Der Freelancer auf dem Weg zum Kundenzufriedenheits-Manager

von Oliver Knittel

Mal angenommen, Sie hätten die Wahl zwischen zwei Restaurants. Beide Restaurants haben gleiche Preise, eine gleich gute Küche und haben die gleiche Entfernung. Im ersten Restaurant sind die Kellner immer freundlich und zuvorkommend, im zweiten Restaurant kriegen sie wortlos und unfreundlich den Teller auf den Tisch geknallt. In welchem Restaurant würden Sie lieber essen gehen? Logisch im ersten Restaurant, werden sie sagen. Diese Restaurants sind ach oh Wunder auch immer voll, egal wann man hingehet. Voller Laden heißt in diesem Fall gute Umsätze. Guter Kundenservice wird als Unterscheidungsmerkmal eben immer wichtiger.

Kundenservice ist jedoch nicht nur für Restaurants wichtig. Auch für Freelancer wird es immer wichtiger, dass die Kunden zufrieden sind. Während in einem Restaurant recht klar ist, wer der Kunde ist, fällt beim Freelancer die Einordnung schwerer: Wer ist für den Freelancer der Kunde? Der Personalvermittler oder der Endkunde? Jetzt werden einige Freelancer zustimmend nicken und sagen: „Das ist eine sehr gute Frage“.

Pragmatisch nähere ich mich der Antwort:

In der Regel hat der Freelancer den Vertrag mit dem Personalvermittler. Der Personalvermittler hat den Vertrag mit dem Endkunden und legt dem Freelancer einen geklärten Auftrag fix und fertig auf den Tisch. Schwierig wird es, wenn sich während des Auftrages herausstellt, dass der vom Personalvermittler formulierte Auftrag sich in der Praxis nur schwer darstellen lässt.

Wenn es also um Kundenzufriedenheit geht, bewegt sich der Freelancer im Spagat zwischen dem Endkunden und dem Personalvermittler. Er dient zwei Königen.

### Was erwartet König Personalvermittler?

#### 1. Ein klares Profil

Personalvermittler suchen nach Schlagwörtern. Daher ist es hier wichtig, die fachliche Qualifikation entsprechend aufzubereiten. Wenn Sie als Freelancer beispielsweise Projektmanager sind und auch gerne in diesem Umfeld sich als Manager auf

Zeit im Branchenumfeld Versicherung anbieten wollen, sollten Suchwörter wie Manager auf Zeit, Interimsmanager, Projektleiter, Projektmanager und Versicherung nicht fehlen.

Denken Sie immer daran, der Personalvermittler ist nicht der Experte, sondern Sie als Freelancer.

#### 2. Erreichbarkeit

Es soll tatsächlich noch Freelancer geben, die sich mit „Ja“ oder „Hallo“ am Telefon melden. Das erscheint in der Außenwirkung nicht wirklich professionell. Denken Sie immer dran: Es könnte ein Kunde sein, der mit einem Auftrag droht.

Auch immer wieder gern genommen: Mails und Telefonate werden oft mit 2-3 Tagen Verzögerung beantwortet oder im schlimmsten Fall gar nicht. Das macht keinen guten Eindruck. Bei Verhinderung ob Urlaub oder Krankheit sollten die Kommunikationswege so gestaltet sein, dass der Personalvermittler weiß, dass Sie verhindert sind. Im Idealfall erhält der Personalvermittler bei einer E-Mailanfrage eine automatisierte Antwort oder auf der Mailbox findet er eine Ansage.

#### 3. Einhalten von Zusagen

Machen Sie nur Zusagen, die Sie auch wirklich einhalten können. Sollte was dazwischen kommen, melden Sie sich beim Personalvermittler und teilen ihm den neuen Termin mit.

#### 4. Kaufmännische Modalitäten

Der Zeitnachweis sollte im eigenen Interesse sauber geführt und zeitnah vom Endkunden gegen gezeichnet sein. Das ist meist die Grundlage für die Rechnungsstellung.

Um Rückfragen und Verzögerungen zu vermeiden, sollte die Rechnung exakt den Rechnungslegungsvorschriften entsprechen. Wenn man sich nicht sicher ist, lieber beim Steuerberater nachfragen. Das erspart späteren Ärger mit dem Finanzamt.

Diese Beispiele zeigen, dass es oft nur

Kleinigkeiten sind, die später zu einem Auftrag führen können bzw. für reibungslosen Ablauf sorgen. Ein weiterer Vorteil ist: Die Kosten halten sich im Rahmen. Ihre Investition ist nur ein wenig Disziplin und Selbstorganisation.

Übrigens, dass was der Personalvermittler von Ihnen als Freelancer erwartet ist natürlich keine Einbahnstraße. Der Umgang sollte immer partnerschaftlich im Sinne des Endkunden sein. Sie als Freelancer unterstützen als Experte den Personalvermittler und im Gegenzug öffnet er Ihnen dafür die Türen.

### Was erwartet König Endkunde?

#### 1. Auftragsklärung

Der Endkunde hat zwar den Projektvertrag mit dem Personalvermittler. Aber er adaptiert das automatisch auf Sie als Freelancer. Daher ist es unabdingbar, Unwägbarkeiten und Fragen sofort zu klären. Das vermittelt dem Endkunden, dass Sie vom Fach sind und gibt Vertrauen.

#### 2. Auftreten

Es gilt immer noch die Regel: Sei besser angezogen als Dein Kunde. Von daher sollte das schwarze Jurassic-Park T-Shirt mit den Sneakers der Freizeit vorbehalten sein. Aber Vorsicht! Auch das Extrem in die andere Richtung ist nicht gut. Es gibt nichts Schlimmeres, als mit einem Armani-Anzug und einer auffälligen Breitling-Uhr aufzukreuzen. Wo möglich noch den Porsche-Schlüssel auffällig auf das Tablett in der Kantine des Kunden legen. Die Mitarbeiter des Unternehmens werden sich denken: Wieso soll ich diesen Angeber mit irgendwelchen Informationen unterstützen?

Und der Vorstand des Unternehmens am Nachbartisch denkt: Der fährt ein dickeres Auto als ich. Bei dem Tagessatz scheint noch Luft nach unten zu sein. Nach diesem Auftrag bekommt der bestimmt keine Verlängerung.

Hier gilt es, Bodenständigkeit zu signalisieren. Denn ein gutes äußeres Erscheinungsbild lässt auf gute und solide Arbeit schließen. Und das ist schließlich, was der Kunde erwartet.

#### 3. Kommunikation

Das A und O ist und bleibt die Kommunikation mit dem Endkunden. In regelmäßigen Abständen sollten Sie als Freelancer sicherstellen, dass das was Sie als Ergebnis produzieren auch wirklich im Sinne des Kunden ist. Empathie ist hier das Zauberwort. Versuchen Sie, die Kundenbrille aufzuziehen und die Anforderungen mit seinen Augen zu sehen. Nehmen Sie ihn mit und beziehen sie ihn aktiv mit ein.

#### 3. Im Gespräch bleiben

Bleiben Sie mit Ihrem Personalvermittler aktiv im Kontakt. Meist hat er einen guten Draht zum Endkunden und kann so früh bei Problemen gegensteuern.

#### Fazit:

Vom Freelancer wird heute nicht nur die Beherrschung von Programmiersprachen und Fachkenntnisse erwartet, sondern vorausgesetzt. Das alleine reicht aber nicht mehr aus. Vielmehr muss der Freelancer heute nicht nur Ergebnisse produzieren, sondern auch für Kundenzufriedenheit sorgen. Dies entsteht immer dann, wenn die genannten Erwartungen des Kunden erfüllt sind.

Denn: Nur zufriedene Personalvermittler und Endkunden empfehlen einen weiter oder kommen wieder und sichern so langfristig ein volles Auftragsbuch. Heben Sie sich aus der Vielzahl der vielen Freelancer heraus. Wie? Werden Sie Kundenzufriedenheits-Manager!