TAG UND NACHT für die Kunden da

Wenn mitten in der Nacht das Handy klingelt, freuen sich weder Mitarbeiter noch Chefs. Doch 24-Stunden-Dienste können für viele Unternehmen ein attraktives Geschäftsmodell sein. Drei Unternehmer verraten, wie sie mit organisatorischem Geschick und finanziellen Anreizen den oft ungeliebten Notdienst für Mitarbeiter und Kunden attraktiv machen.

Autorin **Jennifer Garic** Fotograf **Jörg Brockstedt**

Ein Elektrobetrieb ohne Notdienst? Das kann sich Ralf Bastian gar nicht vorstellen. Er leitet gemeinsam mit Axel Steffen das Elektro- und Sicherheitstechnikunternehmen Elektro Steffen in Schönberg nahe Kiel und sieht seine Branche in einer besonderen Verpflichtung: „Unser Gewerk ist systemrelevant, und das nicht erst seit Corona. Die Verantwortung unseren Kunden gegenüber endet nicht um 18 Uhr, sie gilt 24/7."

Stromausfälle, durchgebrannte Sicherungen und Kurzschlüsse richten sich nicht nach den üblichen Arbeitszeiten von Handwerksbetrieben – ebenso wenig wie defekte oder verstopfte Wasserleitungen. Doch Kunden wollen und kön- >

Die vier Erfolgsfaktoren im Notdienstgeschäft

Um eine 24-stündige Erreichbarkeit zu gewährleisten, haben Betriebe einigen organisatorischen und finanziellen Mehraufwand. Damit sich dieser für das Unternehmen sowie Kunden und Mitarbeiter rechnet, kommt es in der Praxis vor allem auf eine reibungslose Organisation an. Worauf Chefs achten müssen.

1 Erreichbarkeit
Geben Sie online die Handynummer des diensthabenden Kollegen an – nicht das Festnetz. So ist der Kollege während der Rufbereitschaft mobil und trotzdem erreichbar. Zusätzlich können Mitarbeiter einen Text auf die Mailbox sprechen, der einen schnellen Rückruf verspricht. Dann wissen Kunden, dass sich der Handwerker kümmert ,und rufen nicht direkt den nächstbesten Konkurrenten an.

2 Transparente Preise
Kunden, die im Internet nach einem Notdienst suchen, stoßen leider auch auf unseriöse Angebote, viele sind daher – zu Recht – misstrauisch. Zeigen Sie Ihre Preise darum transparent nach Uhrzeiten und Einsatzart aufgeschlüsselt und heben Sie sich damit von Betrügern ab.

3 Faire Entlohnung
Mitarbeiter haben einen gesetzlichen Anspruch auf Nacht- und Feiertagszuschläge. Vielen Mitarbeitern ist das aber zu wenig für nächtliche Einsätze.
Sprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern, welcher Ausgleich in ihren Augen angemessen wäre oder welche organisatorischen Änderungen ihnen helfen könnten, mehr Nachtdienste zu übernehmen.

4 Umsichtige Personalplanung
Mitarbeiter können jederzeit krank werden. Planen Sie die Rufbereitschaft also am besten mit zwei Mitarbeitern.
Ist einer krank, kann der andere direkt einspringen.