

# Der Freelancer auf dem Weg zum Kundenzufriedenheits-Manager

Angenommen, Sie haben die Wahl zwischen zwei Restaurants. Beide Restaurants haben gleiche Preise, eine gleich gute Küche und sind gleich weit entfernt. 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. Solche Restaurants sind wundersamerweise 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 einen Vertrag mit dem Personalvermittler. Der Personalvermittler hat einen 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.



[www.insure-IT.com](http://www.insure-IT.com)

## 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 sich auch gerne 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: Nicht der Personalvermittler ist der Experte, sondern Sie als Freelancer.

### 2. Erreichbarkeit

Es soll tatsächlich noch Freelancer geben, die sich telefonisch mit „Ja“ oder „Hallo“ melden. Die Außenwirkung ist nicht wirklich professionell. Denken Sie immer daran: Es könnte ein Kunde sein, der mit einem Auftrag droht. Folgendes passiert ebenfalls: Mails und Telefonate werden oft mit zwei bis drei Tagen Verzögerung beantwortet oder im schlimmsten Fall gar nicht. Das vermittelt keinen guten Eindruck. Bei Verhinderung durch Urlaub oder Krankheit sollte der Personalvermittler wissen, dass Sie verhindert sind. Im Idealfall erhält er auf eine E-Mail-Anfrage eine automatisierte Antwort oder er hört die Ansage einer Mailbox, wenn er anruft.

### 3. Einhalten von Zusagen

Geben 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 Zeitrachweis sollte im eigenen Interesse sauber geführt und regelmäßig vom Endkunden gegengezeichnet werden. Er ist meist die Grundlage für die Rechnungsstellung. Um Rückfragen und Verzögerungen zu vermeiden, sollte die Rechnung exakt den Rechnungslegungsvorschriften entsprechen. Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie lieber Ihren Steuerberater. Das erspart Ihnen späteren Ärger mit dem Finanzamt.

Diese Beispiele zeigen, dass es oft nur Kleinigkeiten sind, die später zu einem Auftrag führen können bzw. für einen reibungslosen Ablauf sorgen. Ein weiterer Vorteil ist: Die Kosten halten sich im Rahmen. Ihre Investition ist nur ein wenig Disziplin und Selbstorganisation. Das, 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 abgeschlossen, aber er überträgt seine Erwartungen 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 ihm Vertrauen.

### 2. Auftreten

Es gilt immer noch die Regel: „Sei besser angezogen als Dein Kunde!“. 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 und 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, durch die Kundenbrille zu schauen und die Anforderungen mit seinen Augen zu sehen. Nehmen Sie ihn mit und beziehen sie ihn aktiv mit ein.

### 4. 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

Von einem Freelancer werden heute nicht nur die Beherrschung von Programmiersprachen und Fachkenntnisse erwartet, sondern sogar vorausgesetzt. Das alleine reicht aber nicht mehr aus. Vielmehr muss der Freelancer heute nicht nur Ergebnisse produzieren, sondern auch für Kundenzufriedenheit sorgen. Diese stellt sich immer dann ein, wenn die genannten Erwartungen des Kunden erfüllt sind. Nur zufriedene Personalvermittler und Endkunden empfehlen einen Freelancer weiter oder kommen wieder und sichern so langfristig ein volles Auftragsbuch. Heben Sie sich von der Vielzahl der Freelancer ab! Wie? Werden Sie Kundenzufriedenheits-Manager!

## Unternehmensportrait

insure-IT (TM) [insurance-Information Technology] ist eine Einzelunternehmung, Gründer und Inhaber ist Oliver Knittel. insure-IT (TM) bietet ausschließlich für die Versicherungsbranche IT-Beratungsleistungen. Die Kernkompetenz exklusiv für Versicherungen ist ein Netzwerk von hochkarätigen Freiberuflern, die Versicherer in den Themen IT-Versicherungen, IT-Beratung, bei der Erstellung von Fach- und DV-Konzepten und dem Projektmanagement unterstützen.

Oliver Knittel studierte nach seinem Abitur und seiner Ausbildung zum Versicherungskaufmann an der Fachhochschule Köln Versicherungswesen. Nach einer Berufstätigkeit in der Versicherungsbranche im Bereich der betrieblichen Altersvorsorge wechselte er zu einem auf die Versicherungsbranche spezialisierten Softwarehaus, für das er bis 1998 arbeitete.

Seit 1999 ist er selbständiger Unternehmensberater, Versicherungsexperte, Business-Analyst und zertifizierter Projektleiter. In diesen Funktionen hat er zahlreiche Versicherungen bei der Entwicklung und Implementierung neuer Versicherungsprodukte unterstützt.

Neben seiner Projektarbeit hat er zahlreiche Weiterbildungen absolviert. Als Freiberufler für Versicherungen darf er sich heute "Fellow of the Chartered Insurance Institute" (FCII) und "Diplomierter eidgenössischer Versicherungsfachexperte" (BVF) nennen. Als zertifizierter Projektleiter darf er sich "Project Management Professional" (PMP) nennen.

2007 belegte Oliver Knittel im Wettbewerb "IT Freelancer des Jahres" den 2. Platz. 2008 gewann er den Wettbewerb und schaffte zum zweiten Mal in Folge eine Top-Platzierung.

## Unternehmenskontakt



Assekuranz Consulting  
Insure-IT Assekuranz Consulting  
Oliver Knittel  
Höllsteinstr. 20h  
61350 Bad Homburg  
Deutschland  
Mobil: 0178 766 6660  
O.Knittel at insure-IT.de  
www.insure-IT.com

## Pressekontakt

Hans Kolpak  
Fabrikstr. 2  
66981 Münchweiler an der Rodalb  
Deutschland  
Telefon: 06395 910 8010  
Hans-Kolpak at publicEffect.com  
www.publicEffect.com