



# Die Türöffnung

Als Schlüsseldienst-Profi ist die Kommunikation fast so wichtig wie das Handwerk selbst. Ein Kunde in einer Notsituation ist oft gestresst und misstrauisch (leider wegen der vielen schwarzen Schafe in der Branche).

Hier ist die optimale Vorgehensweise, um den Prozess professionell, transparent und vertrauensbildend zu erklären:

## 1. Die Lagebeurteilung (Transparenz schaffen)

Bevor Sie das Werkzeug auspacken, erklären Sie genau, was Sie sehen. Das nimmt die Ungewissheit.

- **Status prüfen:** Ist die Tür nur zugefallen oder abgeschlossen?
- **Sicherheitsmerkmale:** Weisen Sie auf Besonderheiten hin (z. B. Doppelfalz, Sicherheitsschutzbeschlag oder eine sehr enge Türspalte).
- **Das Ziel:** „Mein Ziel ist die **zerstörungsfreie Öffnung**. Bei einer nur zugefallenen Tür gelingt uns das in über 90 % der Fälle.“

## 2. Die Wahl der Methode (Schritt-für-Schritt-Erklärung)

Erklären Sie dem Kunden die Hierarchie der Öffnungstechniken. Das zeigt, dass Sie nicht sofort den „teuren“ Weg (Bohren) wählen.

Methode	Wann wird sie angewendet?	Erklärung für den Kunden
Öffnungsnadel / Karte	Tür nur zugefallen.	„Ich versuche zuerst, die Falle (den Schnapper) direkt zurückzudrücken. Dabei bleibt alles heil.“
Türspion-Öffner	Tür zugefallen, Schlitz zu eng.	„Wenn der Türschlitz zu eng ist, gehen wir über den Türspion, um den inneren Türgriff zu betätigen.“
Glocke / Kernziehen	Tür verschlossen.	„Da die Tür verriegelt ist, müssen wir den Zylinder ziehen. Dabei wird nur der Zylinder ersetzt, nicht das ganze Schloss.“

### 3. Die Kosten-Voranmeldung

Nichts zerstört Vertrauen schneller als eine Überraschungsrechnung.

- **Festpreis-Check:** Nennen Sie den Preis für die Öffnung basierend auf Ihrer Analyse.
- **Materialkosten:** Falls gebohrt werden muss, erklären Sie vorab: „Die Öffnung kostet Betrag X, ein neuer Standard-Zylinder inklusive drei Schlüsseln liegt bei Betrag Y.“
- **Einverständnis:** Lassen Sie sich das Vorgehen kurz mündlich (oder per Unterschrift auf dem Arbeitswerteschein) bestätigen.

### 4. Die „Erziehung“ (Mehrwert bieten)

Nutzen Sie die Zeit während der Arbeit oder kurz danach für Tipps. Das positioniert Sie als Experten, nicht als reinen „Türöffner“.

- **Prävention:** „Haben Sie schon mal über einen Zylinder mit Not- und Gefahrenfunktion nachgedacht? Dann könnten Sie aufschließen, auch wenn innen ein Schlüssel steckt.“
- **Sicherheit:** „Ihr Beschlag hat keinen Kernschutz. Das macht es Einbrechern leider sehr leicht.“

---

#### Ein Beispiel-Satz für das Gespräch:

„Frau/Herr [Name], Ihre Tür ist zum Glück nur ins Schloss gefallen. Ich werde jetzt versuchen, die Falle mit einer speziellen Federstahl-Nadel zu lösen. Das hinterlässt in der Regel keinerlei Spuren. Sollte die Doppelfalz der Tür zu eng sein, haben wir noch zwei weitere zerstörungsfreie Optionen, bevor wir überhaupt an den Zylinder denken.“