

Erfolgsfaktor Kundenberatung

Handwerker verstehen sich auf ihr Gewerk – doch beherrschen sie auch ihr Geschäft? Die handwerkliche Leistung ist heute nicht mehr die technische Realisierung allein. Der Kunde will darüber hinaus rechtzeitig und umfassend informiert sein. Nur wer versteht, wofür er sein Geld ausgibt, wird mehr als eine Standardleistung abfordern. Welche Wege hier ans Ziel führen und wie dem Handwerker hierbei geholfen wird, zeigt der folgende Überblick.

Gute Beratung zahlt sich aus

Gerade die Elektrotechnik bietet eine ideale Grundlage für umfassende und erfolgreiche Beratung. Denn dem Verbraucher verschließt sich in der Regel das Verständnis für dieses Gewerk. Er hat Respekt davor und die Gefahr ist groß, etwas falsch zu machen. Im Umkehrschluss könnte man auch sagen, das Elektrohandwerk hat sich zu lange auf diesem Wissensvorsprung „ausgeruht“. Weil andere Gewerke weniger kompliziert sind, haben Klempner, Tischler und Innenausstatter das aktive Verkaufen schon viel früher erlernt. Doch das „Geheimwissen“ über die Elektrotechnik reicht heute nicht mehr aus, um erfolgreich zu sein. Fehlendes Volumen in einem Nachfragemarkt, der über Ausschreibungen, Notdienst und Großaufträge funktioniert, haben zu Überkapazitäten der Betriebe und einem ruinösen Preiskampf geführt. Wer heute gute Geschäfte machen will, muss erst die Bedürfnisse wecken, die er durch seine Leistung befriedigen will. Der Zusammenhang zwischen Erfolg und Beratung ist also zwangsläufig. Wer als Unternehmer heute noch meint „Beratung lohnt sich nicht, die bezahlt mir ja niemand“, wird schnell zum „Lohndiener“, weil die Stan-

dardinstallation, die eine reine Grundversorgung darstellt, keine Gewinnspannen auf das Material mehr zulässt. Nur wer es schafft, durch exzellente Beratung, einen „Wunsch nach mehr“ zu generieren, macht auch in Zukunft noch ein Geschäft.

Ansatzpunkte hierfür finden sich gerade in der modernen Elektrotechnik in Hülle und Fülle:

- Photovoltaik
- Bustechnik
- Wärmepumpen
- Netzwerktechnik
- Design-Produkte
- Sicherheitstechnik usw.

Innovative Technik bietet dem Kunden viele Kaufmotive. Diese müssen jedoch geweckt und benannt werden.

Verkaufen will gelernt sein

Gerade dem Elektrohandwerk wird häufig die Fähigkeit für ein aktives Verkaufen abgesprochen. Erfolgreiche Verkäufer sind landläufig gesagt der Klempner, der Treppenbauer oder der Küchenanbieter. Das dies nicht zwangsläufig so sein muss, zeigen viele erfolgreiche Elektrounternehmer. Diese Beispiele zeigen jedoch auch, dass

der aktive Verkauf nicht sporadisch erfolgen kann. Vielmehr muss Beratung zur Kultur eines Handwerksbetriebs gehören und in alle Prozesse eingebunden sein. Nun ist die Leistungsfähigkeit vieler Betriebe hier etwas eingeschränkt. Es fehlt oft an der nötigen Zeit, der finanziellen Ausstattung, ausreichendem Personal und am größten ist der Wissensbedarf.

Hilfe ist vorhanden

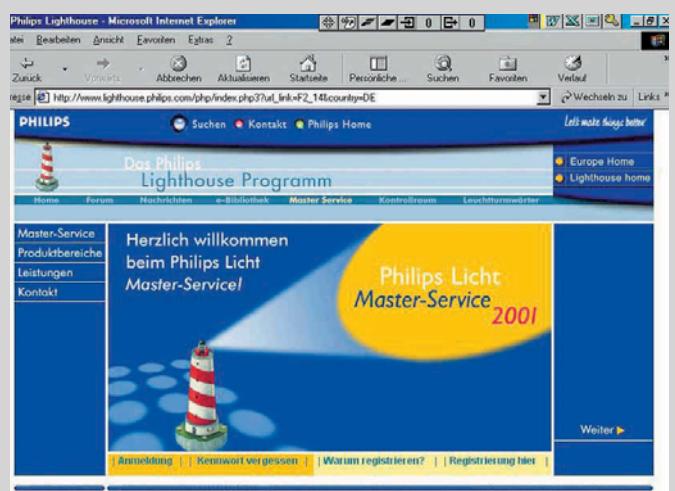
Da auch die Zulieferindustrie sowie der Elektrogroßhandel natürlich ein gesteigertes Interesse am verkäuferischen Erfolg ihrer Kunden, den Elektrohandwerkern, haben, bieten manche hier eine umfassende Unterstützung.

Über Schulungen, die neben dem Umgang mit Produkten auch deren Verkauf im Fokus haben, wird viel Wissen vermittelt. Hinzu kommen verschiedene Service-Angebote, die es dem Handwerker ermöglichen, eigene Marketingaktivitäten zu entfalten.

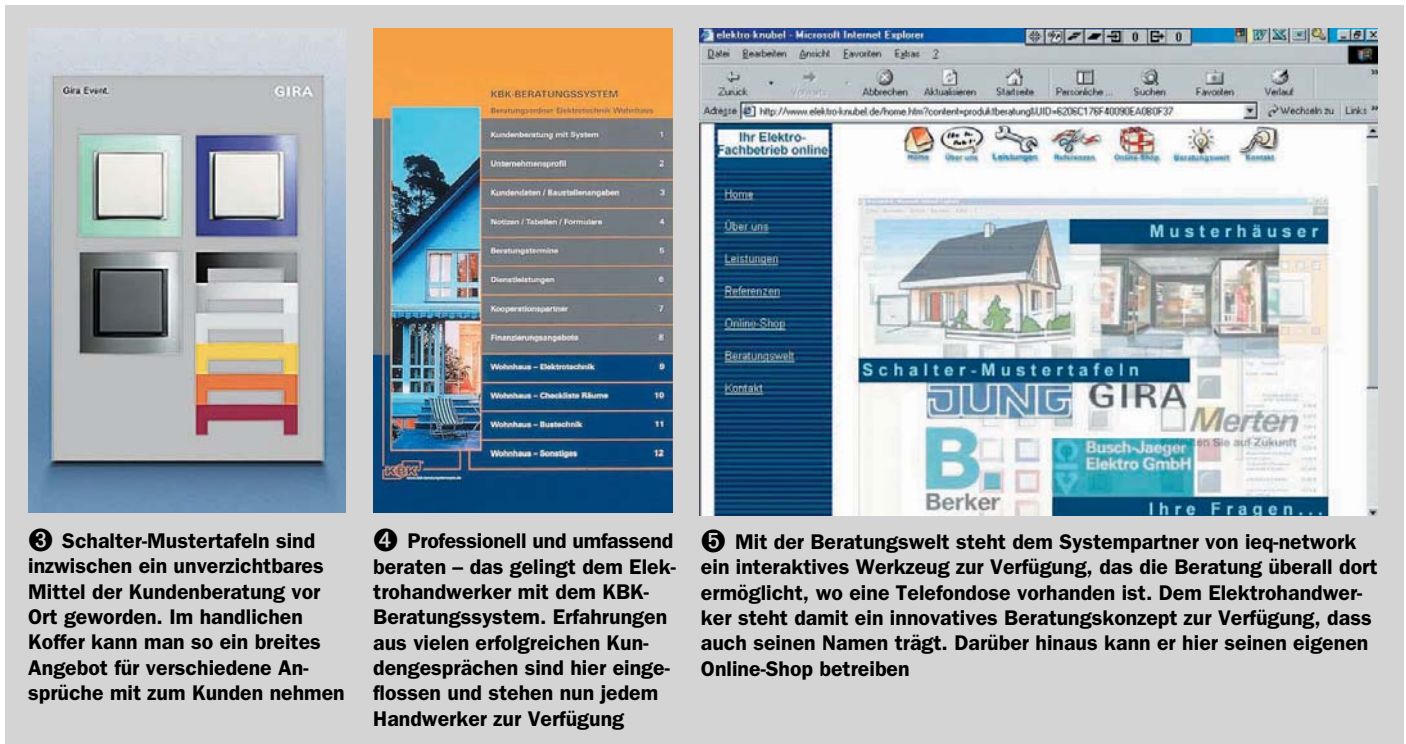
In der Regel werden diese Dienste über Clubs oder Partnerkreise abgewickelt. Ein Angebot, das jeder Elektrohandwerker nutzen kann, ohne irgendwo Mitglied zu sein, bietet z. B. die Fa. Merten, Wiehl. Dabei handelt sich um einen breitgefächerten Marketing-Service. Das Angebot ist in einer Broschüre zusammengefasst (Bild 1). Die Auswahl der Marketing-Leistung kann jedoch auch im Internet getroffen werden. Unter www.merten.de ist das Angebot online verfügbar. Es reicht vom Baustellenschild und Präsentationstafeln über Werbeaussendungen und -mittel bis hin zu Fahrzeuggestaltung und Gestaltung eines Internet-Auftritts.



1 Umfangreiche Marketing-Unterstützung bieten Marketing-Services von Herstellern und Großhändlern. Bei der Fa. Merten kann der Elektrohandwerker anhand einer Broschüre oder auch im Internet seine Auswahl für die jeweilige Unterstützung treffen



2 Der Master-Service von Philips Licht bietet neben Beratungshilfen und Marketing-Dienstleistung professionelle Planungstools zum Thema „Licht“. Unter www.lighthouse.philips.com kann man sich informieren und beim Master-Service anmelden



Für die Beratung von anspruchsvollen Kunden, z. B. Architekten, wird zu bestimmten Themen oft tiefergehende Information benötigt. Ein gutes Beispiel für einen Service, der zum anspruchsvollen Thema „Licht“ wertvolle Hilfestellung leistet, ist der Master-Service von Philips Licht. Der Service ist online abrufbar und hält neben umfangreichen Marketinghilfen auch zahlreiche Planungstools bereit. Unter www.lighthouse.philips.com kann jeder Elektrohandwerker oder -planer sich anmelden und schon ist das Angebot für ihn verfügbar (Bild 2).

Präsentationshilfen sind wichtig

Für das Gespräch mit dem Kunden ist es immer gut, wenn man etwas „zum Zeigen“ hat. Hier haben sich seit langem Mustertafeln bewährt (Bild 3). Praktisch verpackt in einem ansprechend aussehenden Koffer, finden sogar unterschiedliche Schalterprogramme ihren Platz. Der Kunde kann seinem Geschmack entsprechend eine Auswahl treffen.

Für komplexere Beratungen, die die gesamte Gebäudetechnik umfassen, werden natürlich andere Präsentationsmittel benötigt. Auch hier gibt es ganz aktuelle Beispiele, die eine effiziente und erfolgreiche Beratung ermöglichen.

Beraten mit System

„Was uns fehlt ist eine systematische Vorbereitung und ein verlässlicher Leitfaden zur Durchführung von Kundenberatungsgesprächen.“ Diesen Satz hat Uwe Wester-

mann oft von Kollegen gehört. Deshalb machte der Elektromeister und Betriebswirt des Handwerks aus dem Manko eine Tugend – und rief die KBK ins Leben (Bild 4).

KBK steht für „Kundenorientiertes Beratungskonzept“. Westermann und sein Team haben es entworfen. Die Idee zu einer professionellen und effizienten Beratung ist aus der langjährigen Erfahrung der Mitarbeiter in den Bereichen Elektro-Installation und Gebäudetechnik entstanden. Die Alltagstauglichkeit steht dabei im Vordergrund: „Wir schaffen praktische und praxisnahe Arbeitsmittel für den direkten Einsatz beim Kunden.“

Deshalb sind leichte Verständlichkeit und die einfache Anwendung zentrale Kriterien des Beratungskonzepts. Für die Beratungsqualität entscheidend ist eine klare und übersichtliche Struktur – sprich der berühmte rote Faden.

Einen solchen roten Faden liefert das seit August vorliegende „KBK-Beratungssystem Elektrotechnik Wohnhaus“.

Mit Hilfe einer systematischen Struktur kann der Elektromeister seinen Kunden Schritt für Schritt durch das geplante Projekt führen und dabei gezielt beraten, ohne den Gesprächspartner mit Fachinformationen zu überfordern.

Aufgrund des logischen Aufbaus und der klaren Struktur wird keine Beratungsstufe übersehen. Der größte Vorteil aber ist, dass der Elektromeister das Beratungssystem bei jedem Kundengespräch wieder neu einsetzen kann – im eigenen Ladengeschäft, auf der Baustelle oder beim Kunden daheim.

Neue Wege mit Hilfe des Internets gehen

Die Beratung mit einem virtuellen Musterhaus können Systempartner der ieq-network ihren Kunden anbieten. Art und Umfang der Haustechnik und Elektroinstallation können so frühzeitig und exakt geplant werden.

Inzwischen bieten über 100 Elektrofachbetriebe ihren Kunden diese Beratungswelt an (Bild 5). Der Bauinteressierte erhält im virtuellen Musterhaus Etage für Etage Ratschläge für den optimalen Einsatz moderner Elektro-Haustechnik. Das Suchen und Blättern in endlosen Katalogen entfällt. Mit PC oder Notebook geht es gemeinsam mit dem Berater durch die komplette Welt des Wohn- oder Arbeitsplatzes.

Das virtuelle Musterhaus demonstriert schönes, sicheres und umweltfreundliches Wohnen nicht nur innen, sondern auch rund ums ganze Haus.

Beispielsweise wird die Technik einer Photovoltaik-Anlage zur Umwandlung von Sonnenenergie in Strom ebenso erklärt wie die Installation einer Markisensteuerung, die dafür sorgt, dass die motorbetriebene Markise je nach Sonneneinstrahlung, Wind oder Regen automatisch ein- und ausfährt, bis hin zur Nutzung eines EIB-Systems.

Das virtuelle Musterhaus erweitert die Beratungs- und Servicekompetenz der Elektrofachbetriebe. Das Musterhaus-Angebot kommt nicht nur für den Einsatz beim Häuslebauer in Frage, sondern eignet sich auch für den Einsatz bei gewerblichen Kunden.

R. Lüders