Objektorientierte Kundenberatung als Erfolgsfaktor

U. Westermann, Rastede

Mehrumsatz trotz rückläufiger Aufträge – ist das möglich? Sicherlich nicht, wenn Sie immer mehr „Billig-Aufträge“ annehmen. Denn so müssen Sie sich mit einer niedrigen Rendite abfinden und Ihnen geht kostbare Zeit für erstklassige Aufträge verloren. Mit der objektorientierten Kundenberatung steht nun ein Werkzeug zur Verfügung, das Aufträge mit ausreichender Rendite generiert.

Beratung kommt zu kurz

Auf der Suche nach einer Alternative zu Preisdumping und Auftragsschwund hat *Uwe Westermann*, Geschäftsführer der KBK GmbH, Rastede, die objektorientierte Kundenberatung entwickelt. Grundlage für die Konzeption seines Beratungssystems (Bild ❶) ist die Erkenntnis, dass der Elektrohandwerker nur durch eine bessere Dienstleistung bei seinem Kunden mehr Umsatz und somit höheren Gewinn erzielen kann.

Beratung durch das Elektrohandwerk ist heute oft oberflächlich und wenig kundenorientiert. Erklärbar ist diese Problematik am Beispiel des berühmten Eisbergs. Einen kleinen Teil der Schwierigkeiten sieht man über der Wasseroberfläche, der größte Teil jedoch ist unter der Wasseroberfläche verborgen. Die Ursachen für schlechte Kundenberatung sind häufig:

- das Tagesgeschäft nimmt immer mehr Zeit in Anspruch
- Vorbereitungszeit entfällt
- Überflutung durch Produktneuheiten
- zunehmender Kostendruck
- zu viele Kataloge und Prospekte.

All das führt zu einer schlechten Rendite pro laufendem Auftrag, da in den meisten Fällen die notwendige und ausführliche Beratungszeit entfällt.

Vorteile der objektorientierten Beratung

Für den Handwerksmeister, der die Defizite in seiner Beratungsleistung erkannt hat, stellen sich Fragen wie:

- Wie bereitet man den Besuch beim Kunden, z. B. Bauherren, Architekten oder Unternehmer so vor, dass mehr Umsatz zu erwirtschaften ist?
- Wie bereitet man den Kundenbesuch vor, wenn bereits im Vorfeld viele Informationen, z. B. über das Internet, durch den Kunden zusammengestellt wurden?

Die Antwort auf diese Fragen lautet: „Gründliche Vorbereitung“ und eine klare Vorstellung davon zu haben, welches Ziel erreicht werden soll. Diesen Punkt klärt der Elektromeister mit sich selbst bereits vorab. Eine günstige Gesprächsatmosphäre aufzubauen, ist der nächste Schritt und geht ebenfalls von der Person des Beraters aus. Ein sicheres und nicht zu forsches Auftreten wird dies erleichtern.

Erreicht werden kann diese Sicherheit durch die Gewissheit, auf alle möglichen Wünsche des Kunden vorbereitet zu sein. An diesem Punkt setzt das KBK-Beratungssystem zum Thema „Kundenberatung im Wohnhaus/Sanierungsobjekt“ an.

Die Firma KBK-Beratungskonzepte GmbH hat hierfür alle relevanten Beratungsfelder (29 Themen) herausgearbeitet. Sie sind so aufgebaut, dass der Elektromeister einfach, verständlich und umfassend seinen Kunden beraten kann – ohne langes Blättern und Suchen in verschiedensten Katalogen.

Hierfür wurden folgende Erfolgsfaktoren in das KBK-Beratungssystem eingearbeitet:

- für die Kundenberatung vor Ort einsetzbar
- Beratungszeit verkürzen bzw. effektiver gestalten
- größeren Bedarf beim Kunden wecken
- einfach und leicht in der Handhabung
- Kunden sollen begeistert sein
- der Elektromeister sichert sich einen Wettbewerbsvorteil.

Welches Potential im Einsatz des KBK Beratungssystems steckt, kann der geneigte Leser ersehen, wenn er seine bisherige Beratungsleistung an Hand der Checkliste in Tafel ❶ überprüft.

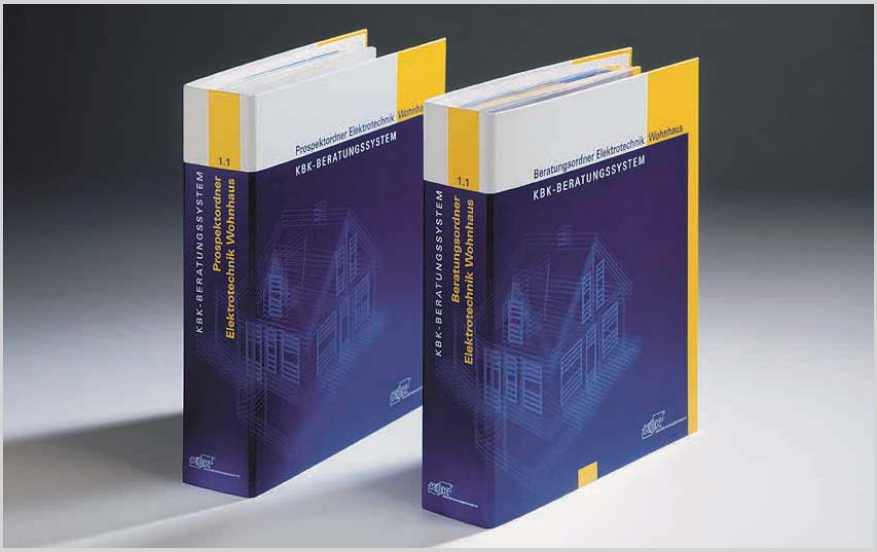
Wer hier alle Fragen mit „Ja“ beantworten kann, ist bereits perfekt in Sachen Kundenberatung. Für alle anderen besteht Nachholbedarf in Sachen kundenorientierte und umfassende Wohnhausberatung.

Das KBK-Beratungssystem bietet hierfür ein 5-Phasen-Modell, nach dem der Elektrohandwerker seine Kundenberatung aufbauen kann:

Phase 1 – Neutrale, objektbezogene und kundenorientierte Beratung (keine Produktüberflutung nötig)

Phase 2 – Informationsmaterial zur Verfügung stellen, z. B.: Bauherrenratgeber, Bauherrenvideo, Prospekt, etc.

Phase 3 – Bemusterung vorstellen, z. B. Musterkoffer„Funkalarm“



❶ **Mit dem KBK-Beratungsordner Elektrotechnik Wohnhaus steht dem Elektromeister ein praxistaugliches Beratungs-Werkzeug zur Verfügung. Der Kunde wird strukturiert nach seinen Bedürfnisses befragt und erhält am Ende der Beratung ein aussagekräftiges Angebot. Der Ordner lässt sich flexibel bestücken und so den Bedürfnisses des Handwerkers anpassen. Neben einem techischen Leitfaden enthält er auch kalkulatorische und rechtliche Hilfen (Checklisten)**

Autor

Uwe Westermann ist Geschäftsführer der KBK GmbH, Bahnhoftsr. 2, 26180 Rastede, Telefon: (0 44 02) 84307.
www.kbk-beratungskonzepte.de

❷ **Bei der Entwicklung der KBK-Beratungsordner wurde an die Praxis gedacht. Jedes Thema ist schnell gefunden, lässt sich herausnehmen und bietet neben Anschaulichem eine schnelle Kalkulationsgrundlage**

Tafel ❶ Checkliste zur Bewertung der eigenen Kundenberatung

	SELTEN	JA	NEIN
Beraten Sie Ihre Kunden vor der Bauphase über alle sinnvollen und notwendigen Elektroinstallationen?	❍	❍	❍
Haben Sie Ihre Beratungschecklisten für die Bereiche (Wohnhaus/Altbau/Wintergarten, etc.)?	❍	❍	❍
Haben Sie gebündeltes Prospektmaterial für Ihre Kundenberatungen immer dabei?	❍	❍	❍
Zeigen Sie Ihren Kunden die Vorteile neuer Techniken und Produkte auf?	❍	❍	❍
Haben Sie Infomaterial über Ihr Unternehmen bei jeder Kundenberatung dabei?	❍	❍	❍
Können Sie Ihren Kunden bei der Beratung Referenzlisten vorlegen?	❍	❍	❍
Bereiten Sie Ihre Aufträge so vor, dass Sie auch nach Jahren noch Folgeaufträge erhalten können?	❍	❍	❍
Sind Sie der Meinung, dass Ihr Personal (Monteure) Ihre Kunden optimal beraten kann?	❍	❍	❍
Haben Sie einen hohen Anteil an Zusatzaufträgen durch eine gründliche Kundenberatung?	❍	❍	❍
Haben Ihre wichtigsten Monteure, die Kundenkontakt haben, stets Beratungs- und Informationsmaterial im Fahrzeug?	❍	❍	❍
Haben Sie im Nachhinein schon öfter festgestellt, dass Sie bei der Kundenberatung Fachbereiche übersehen oder vergessen haben?	❍	❍	❍
Haben Ihre Standardaufträge eine hohe Ertragskraft?	❍	❍	❍
Sind Ihre Kunden mit Ihrer Kundenberatung 100-prozentig zufrieden?	❍	❍	❍

Phase 4 – Kundenverständliches Ausarbeiten von Angebotstexten mit Preisalternativen

Phase 5 – Auftrags-/Preisverhandlung.

Der Kunde vergleicht seine Erwartungen mit dem, was er als Leistung wahrnimmt. Hier ist Ihre Chance durch das KBK-System aufzufallen und zu begeistern – durch das Eingehen auf individuelle Ansprüche. Diese Ansprüche bringt der Installateur im Beratungsgespräch mit seinem Leistungsversprechen in Einklang. Damit dies gelingt, muss er flexibel sein und Alternativen bereithalten, welche den Kunden überzeugen und individuelle Problemlösungen aufzeigen können (Bild ❷).

Im Einzelnen bedeutet dies:

- Erleichterung der täglichen Beratungsarbeit durch ein leicht anwendbares, praxisnahes System
- Verbesserung der Umsatz- und Gewinnsituation der mit dem Konzept beratenden Betriebe durch eine bessere Beratung. Dies bedeutet Steigerung der Effizienz der Kundenberatung durch System
- mehr Sicherheit für den Berater durch ein straffes Konzept, bei dem nichts vergessen oder übersehen werden kann
- Vermeidung von unnötigem und ärgerlichem „Nacharbeiten“ aufgrund unvollständiger oder oberflächlicher Beratung.

Dies bedeutet, einen größeren Zeitraum für intensivere Kundengespräche einzuplanen, individuelle Kundenwünsche zu erkennen und zu wecken.

Da das KBK-Beratungssystem erfüllt, was in der Praxis fehlt, wurde die KBK von Partnern, wie Gira, Dehn + Söhne, Wisi, Friedland, Maico, Mediakraft u.a., unterstützt.

Fazit

Häufig sind die Worte „Beratung – Planung – Ausführung – Service“ auf Geschäftspapier zu lesen. Man sollte sie wie folgt betrachten: Das wichtigste ist das erste Wort „Beratung“ – es ist das Fundament. Hiermit können Sie sich vom Wettbewerb abheben. Dadurch steuern Sie die Ausführung und die Technik, welche Sie einsetzen wollen. Sie halten sich auch die Möglichkeit offen, Folgeaufträge vorzubereiten, z. B. durch die Art des Kabelnetzsystems.

Wenn Ihre umfassende und gut vorbereitete Kundenberatung stattgefunden hat, kann danach eine optimale Installationsplanung stattfinden.

Alles was folgt, Projektierung, Ausführung oder Service, schafft in der Regel keine großen Probleme für die Elektrounternehmen und wird meist sehr gut bedient. Das KBK-Beratungssystem schafft hierfür eine neue Grundlage – denn ohne gute Aufträge gibt es keine lohnenden Projekte.