

Online-Beratung als Chance für Kundenbindung und Mehrumsatz

Der Kundenberatung kommt eine zentrale Bedeutung bei der Generierung von Umsatz mit Wertschöpfung für die eigene Firma zu. Denn nur der gut informierte Kunde entscheidet sich für die bessere Lösung vom Handwerksmeister. Wie das Internet die Beratung durch den Handwerksbetrieb effektiv unterstützen kann, zeigt das Angebot der ieQ Systems AG.

Die Bedeutung einer Internetpräsenz wird in der heutigen Zeit nicht mehr in Frage gestellt. Die Frage, die sich stellt, muss lauten: wie soll mein Internetauftritt gestaltet sein? „Überleben heißt: Verkaufen“ – so die heutige Wettbewerbssituation. Um diesen Verkauf abzusichern und sich auf die neuen Käufergewohnheiten einstellen zu können, ist es unabdingbar, den Kunden Dienstleistungs-Service nahe zu bringen. Neben den handwerklichen Fachkenntnissen werden Marketing-, Vertriebs- und Beratungsfähigkeiten immer wichtiger für den Unternehmenserfolg.

Vor diesem Hintergrund entwickelte die ieQ-systems AG eine E-Commerce-Lösung speziell für SHK- und Elektrofachbetriebe. Unter der eigenen Internetadresse des Handwerkers wird eine komplette Systemlösung inkl. eines spezifischen Beratungs- und Verkaufssystems und einer umfangreichen Produktdatenbank präsentiert.

Der Schwerpunkt dieser internetbasierten, dynamischen Lösung ist dabei die aktive Verkaufsförderung und Beratung. Das System strukturiert und professionalisiert das Verkaufsgespräch. So werden z. B. kundengerechte Beratungssysteme für Bauherren und Endverbraucher zur Verfügung gestellt.

Der Fachbetrieb kann seine Kunden innerhalb der Beratungswelt professionell beraten, indem er die oft unbekannten Möglichkeiten und Trends moderner

Haustechnik demonstriert und anschaulich präsentiert. Alle Fragen rund um die Haustechnik finden hier Antwort, z. B. in virtuellen Musterräumen und Ausstellungsobjekten.

Die tägliche Pflege und Aktualisierung durch mehr als 60 Mitarbeiter garantiert auch die Präsenz branchenbezogener Innovationen, wie beispielsweise das neueste Highlight: die Merklisse.

Die Merklisse ist ein absolutes Novum und im Internet in dieser Form bisher nicht zu finden.

Der Kunde des Handwerkers informiert sich auf dessen Seiten, hat Fragen und benötigt individuelle Beratung? Hier muss sich der Kunde keinen Knoten mehr ins Taschentuch machen! Auf der sogenannten „Merklisse“ können die verschiedensten Elemente wie auf einem Notizzettel abgelegt werden. Dies gilt für Produkte ebenso wie für Elemente der Fragendatenbank oder eines Musterobjektes. Der Kunde kann sich zu jedem Stichpunkt seiner Merklisse Notizen machen und dann die komplette Merklisse ausdrucken oder sie mit Fragen und Anmerkungen über eine integrierte E-Mail-Funktion direkt an seinen Handwerker versenden!

Die Lizenzpartner der ieQ-systems präsentieren nicht ihre Leistungen, sondern sind mit ihren Leistungen präsent. Diese Handwerker bieten Service, die Möglichkeit der Preisrecherche, individuelle Anfragemöglichkeiten. Hier wird der Kunde in den Mittelpunkt gestellt! ■



① Auf einem Rundgang im 3D-Musterhaus erfährt der Kunde von seinem Handwerker im Internet, welche Möglichkeiten heute moderne Elektrotechnik im Haus bietet



② Für den erfolgreichen Gebäudetechnik-Handwerker heute selbstverständlich: Es werden sowohl Elektro- als auch Sanitärwelten als Leistungen aus einer Hand angeboten