

Verkaufsgespräche vorbereiten und durchführen

In dieser Beitragsserie werden die Kompetenzen eines modernen Elektrobetriebes dargestellt. Am Beispiel einer Badsanierung löst der „EP-Serienheld“ – *Oskar Ohm* – vielfältige Aufgaben. Heute will der Elektromeister sein Angebot präsentieren, das er für Fa. *Fischer* per CAD-Planung ausgearbeitet hat [1].

Gut vorbereitet ins Verkaufsgespräch

Angebotspreis. Die Badsanierung würde nach *Oskar Ohms* überschlägiger Rechnung 6000,- Euro ohne Mehrwertsteuer betragen. Die berufliche Erfahrung lehrt jedoch, dass oft die eine oder andere Kleinigkeit in der Planung nicht berücksichtigt wurde. Deshalb hat es sich *Oskar* angewöhnt, seine erste Schätzung mit einem Sicherheitszuschlag von 10 Prozent zu versehen. Erfahrungsgemäß ärgert es den Kunden besonders, wenn der Angebotspreis überschritten wird. Auf direkte Nachfrage der Kunden würde *Oskar* also einen ungefähren Preis von 7600 Euro inklusive Mehrwertsteuer nennen.

CAD-Plan. In den Vordergrund stellen möchte der Elektromeister aber weniger den Preis, als vielmehr die Vorteile wie den Gewinn an Komfort für Familie *Fischer*. Am Anfang soll die Zeichnung mit dem Vorschlag zur Raumaufteilung stehen, den *Oskar* natürlich als maßstäblichen Ausdruck mitgebracht hat. Außerdem hat er zwei Kopien des Planes dabei, in die sich Änderungswünsche und weitere Ideen leicht einzeichnen lassen.

Während des Gesprächs über den Entwurf sollen Frau und Herr *Fischer* im Geiste schon durch „ihr“ neues individuelles Bad gehen. Je besser die Vorstellung des Zieles wird, umso kleiner werden die Bedenken wegen des Aufwandes und der Kosten.

Anschauungsmaterial. Natürlich liegen auch aktuelle Sanitär- und Elektrokataloge in *Oskars* Auto bereit, obendrein zwei Muster von Wascharmaturen „zum Anfassen“.

Autor

Dipl.-Ing. *Holger Clausing* ist Lehrer am Bundestechnologiezentrum für Elektro- und Informationstechnik e. V. (bfe), Oldenburg.

Andere Gewerke. Familie *Fischer* bekommt eine Karte mit den Adressdaten des Fliesenlegerbetriebes von *Fritz Fuge*, mit dem *Oskars* Firma häufig zusammenarbeitet. Er empfiehlt diesen Handwerker nicht zuletzt deswegen, weil er weiß, dass dieser Betrieb nicht nur sauber arbeitet, sondern auch seine Kunden gut berät. *Fritz Fuge* hat bereits eine Kopie von der Entwurfszeichnung des neuen Badezimmers erhalten, damit er ggf. seinen Teil des Angebotes kalkulieren kann.

Verkaufsgespräch

Pünktlich zum verabredeten Zeitpunkt klingelt *Oskar* bei Familie *Fischer*. Nach kurzer Begrüßung vertieft man sich gemeinsam in die Planungszeichnung. *Oskar* gelingt es, die Frage nach dem Preis hinauszuzögern. Er weiß, niemals soll man mit dem Preis das Gespräch beginnen. Erst wird mit Herrn und Frau *Fischer* erschöpfend darüber gesprochen, wie das Badezimmer gestaltet werden soll.

Um seine Vorschläge zu veran-

Tafel 1 Musterangebot auf Basis der CAD-Planung in [1]

Projekt:		Renovierung/Umbau Badezimmer			
		Herrn und Frau Fischer			
		Angelweg 17			
		65432 Netzhausen			
Nr.	Menge	Titel/Tätigkeit	Lohn	Material	Gesamt
1		Abrissarbeiten	Gebäudetechnik Ohm		
1.1	1	Demontage Waschbecken, WCs, Badewanne, 2 Heizkörper	61,12		61,12
1.2	1	Container 10 m ² inklusive Entsorgung Bauschutt	0,00	100,00	100,00
1.3	14 m ²	Alte Fliesen entfernen	213,92		213,92
1.4	5 m ²	Mauerwerk Kalksandstein entfernen	152,80		152,80
1.5	6 m ²	Estrich entfernen	275,04		275,04
1.6	1	Türzarge ausbauen	30,56		30,56
1.7	4	Wandschlitz Wasserleitung	30,56		30,56
1.8	3	Bodenschlitz Abwasserleitung	91,68		91,68
1.9	6 m ²	Deckenverkleidung entfernen	61,12		61,12
		Titelsumme			1016,80
2		Sanitärarbeiten	Gebäudetechnik Ohm		
2.1	3 m	Abwasseranschlüsse neu verlegen	30,56	95,80	126,36
2.2	1	Fußbodenablauf einbauen	22,92	28,90	51,82
2.3	25 m	Kalt-/Warmwasser, Zirkulation neu verlegen	122,24	129,70	251,94
2.4	13 m	Fußbodenheizung verlegen mit Thermostatventil	61,12	83,60	144,72
2.5	6 m ²	Fußbodendämmung verlegen	30,56	25,51	56,07
2.6	1	Wandheizkörper montieren mit Thermostatventil	22,92	165,60	188,52
2.7	1	Waschtisch montieren	30,56	104,40	134,96
2.8	1	Badewanne montieren	45,84	186,40	232,24
2.9	1	Toilettenspülkasten mit Drückerplatte montieren	22,92	128,00	150,92
2.10	1	Toilettenbecken montieren	15,28	203,70	218,98
2.11	1	Toilettensitz	7,64	30,40	38,04
2.12	1	Thermostatatterie und Schlauch Dusche montieren	15,28	186,75	202,03
2.13	1	Mischerbatterie und Schlauch Wanne	15,28	160,22	175,50
2.14	1	Mischerbatterie Waschtisch	15,28	129,00	144,28
2.15	1	Duschvorhang Textil	7,64	35,00	42,64
		Titelsumme			2159,02
3		Mauer- und Fliesenlegerarbeiten	Fliesenleger Fuge		
3.1	1	Türöffnung und Konsolen mauern	61,12	75,00	136,12
3.2	1	Türöffnung verputzen	30,56	4,96	35,52
3.3	6 m ²	Estrich Stärke 0,06 m	91,68	45,00	136,68
3.4	1	Duschabtrennung aus Porenbetonsteinen erstellen	91,68	86,30	177,98
3.5	1	Wanne einmauern	61,12		61,12
3.6	35 m ²	Wandfliesen m ² (20 €/m ²)	550,08	840,00	1390,08
3.7	6 m ²	Bodenfliesen m ² (20 €/m ²)	122,24	160,00	282,24
3.8	8	Randleisten	61,12	46,75	107,87
3.9	1	Verfugen	91,68	48,12	139,80
3.10	28 m	Randfugen dauerelastisch abdichten	61,12	29,30	90,42
		Titelsumme			2557,83

Fortsetzung der Tafel 1 auf Seite 298

Fortsetzung der Tafel 1 von Seite 296

Nr.	Menge	Titel/Tätigkeit	Lohn	Material	Gesamt
4		Elektroarbeiten	Gebäudetechnik Ohm		
4.1	1	Serienschalter mit Abdeckrahmen	7,64	18,50	26,14
4.2	6	Einbaulichtpunkte inklusive elektron. Trafo und Lampen 10W montieren und anschließen in Holzdecke	61,12	37,15	98,27
4.3	3	NV-Einbau-Schwenkstrahler inklusive elektron. Trafo und Lampen 10W	30,56	58,50	89,06
4.4	1	Schuko-Doppelsteckdose mit Abdeckrahmen	9,17	8,75	17,92
4.5	16 m	NYM 3x1,5 auf unverputzter Wand verlegen	22,92	6,48	29,40
4.6	1	zusätzlicher PA	15,28	7,25	22,53
4.7	1	Prüfung und Prüfprotokoll	7,64	0,70	8,34
		Titelsumme			291,66
5		Maler-/Tapezierarbeiten	Maler Kleksel		
5.1	3 m ²	Tapezieren Rauhfaser	30,56	7,50	38,06
5.2	7,5 m ²	Streichen Rauhfaser	30,56	10,00	40,56
		Titelsumme			78,62
6		Tischlerarbeiten	Holz Wurm		
6.1	6 m ²	Feuchtraum-Panele 6 m ²	76,40	64,80	141,20
6.2	11 m	Randleisten 11 m	61,12	32,50	93,62
6.3	3	Regalböden, Buche massiv	30,56	38,90	69,46
		Titelsumme			304,28
7		Zusätzliche Angebote:	Gebäudetechnik Ohm		
7.1	1	Whirlpoolwanne (Mehrpreis gegenüber Position 2.8)			2232,00
7.2	1	Glastür als Duschabtrennung (Mehrpreis gegenüber Position 2.15)			1260,10
7.3	1	Badezimmerspiegel, rund mit Facettenschliff, beleuchtet			83,25
7.4	1	Kosmetikspiegel beleuchtet, schwenkbar			92,40
7.5	1	Handtuchhalter verchromt			29,39
7.6	1	Papierhalter verchromt			25,26
7.7	1	WC-Bürstengarnitur Chrom/Glas			39,45
7.8	1	Eckschwammkorb			17,25
		Abrissarbeiten			1016,80
		Klempner/Sanitär			2159,02
		Mauer- und Fliesenlegerarbeiten			2557,83
		Elektroarbeiten			291,66
		Maler-/Tapezierarbeiten			78,62
		Tischlerarbeiten			304,28
		Summe:			6408,21
		Mehrwertsteuer 16 %			1025,31
		Gesamt:			7433,52



1 Fotos ausgeführter Objekte als Anschauungsmaterial für den Kunden nutzen

schaulichen, zeigt Oskar einige Fotos. Diese enthalten Details eines von ihm kürzlich renovierten Badezimmers:

- einen Heizkörper zum Handtuchrocknen und einen nachträglich eingebauten Unter-Putz-Spülkasten (Bild 1, links),
- einen Vorschlag für die Gestaltung eines gefliesten Sockels mit eingelassenem Feldstein (Bild 1, mitte),
- eine Feuchtraum-Paneeldecke mit eingebauten NV-Halogen-Strahlern (Bild 1, rechts).

Familie Fischer ist offensichtlich beeindruckt von Oskars Vielseitigkeit und seinen guten Vorschlägen.

Nur einen Ansprechpartner

Um eine bessere Übersicht aller handwerklichen Leistungen zu erhalten, bitten Fischers den Elektromeister, ein gewerkeübergreifendes Gesamtangebot zu erstellen. Oskar bietet daraufhin an, alle beteiligten Gewerke bei der Ausführung zu koordinieren, damit Fischers nur einen Ansprechpartner haben.

Nach dem Gespräch ist Oskar überzeugt, dass er den Auftrag erhalten wird. Er hat ausführlich seine Planung vorgestellt und die Vorteile aufgezeigt. Aber auch der notwendige Aufwand wurde von ihm klar dargelegt. Über seinen geschätzten Gesamtpreis waren Herr und Frau Fischer nicht einmal besonders erstaunt. Auch das empfohlene Fliesenfachgeschäft von Fritz Fuge wurde akzeptiert. Fischers wollten sich kurzfristig mit diesem abstimmen.

Erstellen des Angebots

Den Großteil des Angebotes (Tafel 1) kann Oskar selbst kalkulieren. Die Titel „Abrissarbeiten“, „Sanitär- und Heizungsinstallation“ und „Elektro“ erstellt er mit Hilfe seines Kalkulationsprogramms. Dabei greift er auf nichttechnisch formulierte Textbausteine zurück – anders als es in LV-Texten üblich ist. Aus den Positionen soll aber der Privatkunde erkennen können, was ihm angebo-

WEB-TIPP

Tafel 1 steht als Excel-Datei (mit Berechnungsmöglichkeit) unter <http://www.elektropraktiker.de/fachinfo/downloads.htm> zum selbständigen „Nachkalkulieren“ bereit.

ten wird. Insofern werden die vorgesehenen Produkte mit der Herstellerbezeichnung genannt, die auch im Katalog zu finden ist.

Für die große Position der Mauer- und Fliesenarbeiten bekommt *Oskar* ein Angebot von Fliesenleger *Fuge*, bei dem sich *Fischers* passende Wand- und Bodenfliesen ausgesucht haben. Zwei kleinere Titel über die erforderlichen Maler- und Tischlerarbeiten schätzt *Oskar* ab, denn sie betragen nur etwa 6 % des Gesamtpreises.

Zwei Tage später hat *Oskar* alle Preise zusammen. Er schickt das Angebot an Familie *Fischer*. Der Gesamtpreis des Angebotes liegt bei 7 433,52 Euro. Die Eheleute werden zufrieden sein, dass er mit seinem Angebot unter seiner Schätzung geblieben ist.

Zusatzangebote separat ausweisen

Vielleicht entscheiden sich *Fischers* für eines der Zusatzangebote, die er im siebten Titel (Tafel ①) ausgewiesen hat. Diese sind im Angebotspreis natürlich nicht enthalten.

Kopfschüttelnd denkt *Oskar* in diesem Zusammenhang an einige seiner Mitbewerber, die ausschließlich die billigste Lösung anbieten. Seiner Erfahrung nach wird häufig das eine oder andere von diesen Zusatz- oder Alternativangeboten wahrgenommen, insbesondere dann, wenn der Kunde mit der Beratung und dem Auftragsablauf zufrieden war.

Umsatzsteigerung

Mehr als die Hälfte des Angebotes kann *Oskars* Fachbetrieb für Gebäudetechnik selbst ausführen. Er erinnert sich noch an die Zeit, als er einen reinen Elektrobetrieb hatte: Damals wäre beim selben Auftrag ein Umsatz von knapp 300 Euro für die Elektroarbeiten zu erwarten gewesen. Heute kann er mit mehr als dem Zehnfachen rechnen.

Rückfragen sichern Aufträge

Zwei Tage nachdem er das Angebot abgeschickt hat, ruft *Oskar* nach Feierabend bei Familie *Fischer* an. Er erkundigt sich, ob es noch Fragen zu dem Angebot oder zu den zusätzlichen oder alternativen Angeboten gibt. „Könnten Sie das während unseres Frühjahrsurlaubs schaffen? Wir fliegen Anfang Mai für zwei Wochen nach Spanien“, ist Herrn *Fischers* einzige Frage. „Sag Herrn *Ohm* bitte, dass wir auch den Wand- und den Kosmetikspiegel bestellen möchten“, merkt Frau *Fischer* an. „Na bitte, hat sich die Mühe doch wieder mal gelohnt“, denkt sich *Oskar*. Er bedankt sich bei Familie *Fischer* für den Auftrag und notiert sich den Termin. Nun informiert er die anderen am Auftrag beteiligten Handwerker.

Literatur

- [1] *Clausing, H.*: Konstruktive Planung mit CAD. Elektropraktiker Berlin 58(2004)3, S. 204-205. ■