

Tafel 1 Checkliste für Nutzen-Argumentation

Produkt Dienstleistung	Produktnutzen	Motiv für Kaufentscheidung
Elektrischer Treppenlift	Trotz Gehbehinderung Treppe nutzen können	U, B, K
Elektrischer Garagentorantrieb	Nachts und bei Regen sicher und trocken das Garagentor bewegen	S, K
Elektrischer Rollladerantrieb	Ohne Gelenkschmerzen Fensterrollläden auf- und abfahren	G, B

Mögliche Motive: B = Bequemlichkeit, P = Prestige, G = Gesundheit, S = Sicherheit, W = Wirtschaftlichkeit, K = Komfort, N = Neugier und Entdeckung, U = Unabhängigkeit

nen überschaubaren Anzahl von Kunden.

Erster Schritt zur Zielgruppe

In Ihrer Kundenkartei finden Sie mit Sicherheit die ersten Kunden aus ihrer neuen Zielgruppe (Bild 1). Wenn ein Kunde kürzlich mit Ihnen in Kontakt stand, können Sie getrost den Kontakt aufnehmen und Ihre Ideen und Produkte präsentieren. Voraussetzung ist, der Kunde hat einen Bedarf in dieser Richtung.

Erstellen Sie für alle Ihre Leistungsangebote spezielle Angebote für den ersten Kundenauftrag. Die Angebote sollten komplett alles abdecken, was der Kunde zu einem Thema wissen muss. Das können sein:

- Beratung
- das jeweilige Produkt
- eine zusätzliche Dienst- oder Serviceleistung
- die Montage.

Machen Sie Aktionen zu verschiedenen Zeitpunkten und Anlässen. Veranlassen Sie auch Aktionen, die nicht unbedingt etwas mit Elektrotechnik zu tun hat. Denken Sie dabei immer an die angepeilte Zielgruppe. Über diesen Weg entsteht eine noch engere Beziehung zur Zielgruppe. Ergebnis: Die Kunden denken immer zuerst an Ihren Betrieb denkt, wenn es um Elektrotechnik geht.

Kein Nutzen ohne die richtigen Argumente

Das richtige Argument zur rechten Zeit – wie kann das erreicht werden?

Ganz einfach, indem Sie vorher üben. Manche Kunden werden einige Argumente schon kennen. Ihr Ziel sollte es sein, genau das richtige Argument zum richtigen Zeitpunkt zu nennen. Vielfach reichen zwei bis drei gute Argumente für eine Entscheidung bei den meisten Kunden schon aus.

Wollen Sie jemanden von einer Idee oder einem Produkt überzeugen, dann müssen Sie den Nutzen, den der Kunde davon hat, möglichst eindringlich, anschaulich und leicht verständlich schildern können. Das bedeutet für Sie, das Sie alles was Sie über ein Produkt oder eine Dienstleistung wissen, in die Gedankenwelt Ihres Kunden übertragen müssen. Dabei ist es wichtig sich darauf zu konzentrieren, was den Kunden interessiert.

Um überzeugend argumentieren zu können, sollten Sie alle Eigenschaften Ihres Produktes und Ihrer Dienstleistung kennen und in die Sprache des Kunden übertragen. Hier können Checklisten helfen (Tafel 1). In der linken Spalte steht das Produkte oder die Dienstleistung. In der mittleren Spalte steht der Nutzen für den Kunden, der aus diesem Produkt/Dienstleistung resultiert. Zu Ihrer Einarbeitung in diese wichtige Argumentationsfähigkeit wird in der rechten Spalte das vorrangige Motiv eingefügt, auf das der jeweilige Kundennutzen abzielt. Achten Sie darauf, das alle Formulierungen in der mittleren Spalte wirklich Nutzen für den Kunden darstellen. Hilfreich ist hier die wichtige Frage: Was hat der Kunde davon?

Machen Sie oft diese Praxisübung und ergänzen Sie die Argumentationstabelle immer wieder mit neuen Produkten und Dienstleistungen.

W. Neise

WEB-TIPP

Weitere Informationen zum Thema Senioren-Markt sind zu finden unter

www.gerontotechnik.de

Installationen herstellereigenspezifisch planen und kalkulieren

Die Auswahl von Schaltern und Steckdosen wird nicht nur durch die gewünschte technische Funktion, sondern auch von den ästhetischen Ansprüchen der Bauherren bestimmt. Um die angebotene Produktvielfalt in der täglichen Angebotspraxis mit vertretbarem Aufwand beherrschen zu können, bedarf es geeigneter Hilfsmittel. Nachfolgend wird eine herstellereigene Softwarelösung vorgestellt, die den erforderlichen Aufwand zur Planung und Kalkulation von Installationsanlagen deutlich reduziert. Darüber hinaus erleichtert sie die Dokumentation von KNX/EIB-Projekten.

Herstellereigene Lösung

Mit dem Planungsassistenten stellt die Firma Gira ein kostenloses Programm zur strukturierten Planung, Kalkulation und Dokumentation von Elektro-Installationsprojekten zur Verfügung. Das Produkt kann von der Internetseite www.gira.de heruntergeladen oder auf CD-ROM bezogen werden. Die Installation der Software ist unkompliziert. An die benötigte Hardware werden recht bescheidene Anforderungen gestellt (Tafel 1). Um die volle Funktionalität der Software nutzen zu können, muss darüber hinaus der Gira-Datenpool installiert werden. Darin findet man Ausschreibungstexte, Gebrauchsanleitungen, Dokumentationen und Produktdatenbanken im Datenorm- sowie Eldanorm-Format.

Da eine Vielzahl der Dokumente des Datenpools im PDF-Format bereitstehen, muss auf dem Rechner der Acrobat Reader installiert sein.

Leistungsumfang

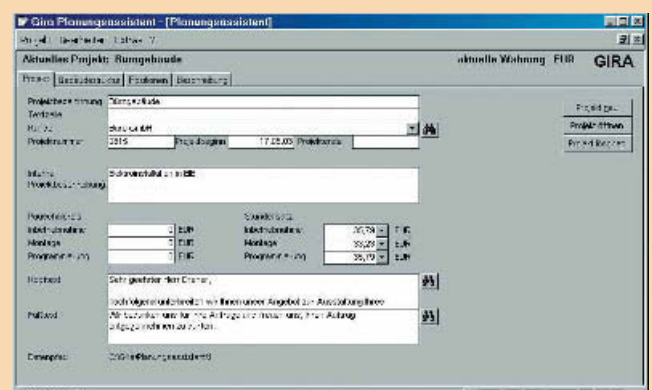
Das Programm kann entweder über den Eintrag im Start-Menü oder das Symbol auf dem Desktop aufgerufen werden. Beim Programmstart wird gefragt, ob ein bereits vorhandenes Projekt geöffnet werden soll. Anhand des Beispielprojektes (Bild 1) kann sich der Nutzer einen ersten Überblick vom Leistungsumfang des Produktes verschaffen.

Einstellungen

Die Anpassung an die spezifischen Bedürfnisse der jeweiligen Firma erfolgt über Menüpunkte des Bearbeiten- und Extra-Menüs. Zunächst wer-

Tafel 1 Systemanforderungen

CPU	ab Pentium II/300
RAM	ab 64 Mbyte
Betriebssystem	Windows 95/98/ME Windows NT/2000/XP
Festplattenplatz	rund 50 Mbyte
Sonstiges	VGA-Grafik CD-ROM-Laufwerk, Drucker Internetanschluss, Acrobat Reader

**1 Hauptmenü mit geöffnetem Beispielprojekt**



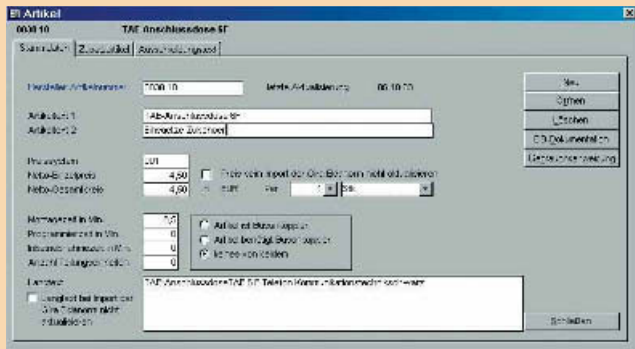
a)



b)

2 Anpassung an firmenspezifische Bedingungen

- Währung und Stundensätze festlegen
- Textbausteine anlegen



3 Artikelverwaltung – auf die Planung von Bussystemen zugeschnitten

den neben den Angaben des Pfads (Bild 2a) für den Datenpool und Acrobat Reader, Festlegungen zur Währung, zu Stundensätzen und Cursorverhalten sowie die Adressinformationen der Firma erfasst. An anderer Stelle lassen sich Informationen zu Mengeneinheiten, Umrechnungskurse für andere Währungen und Mitarbeiterlöhne speichern. Dort besteht auch die Möglichkeit, betriebs-eigene Textbausteine (Bild 2b) zur Gestaltung der Kopf- und Fußtexte von Angeboten zu hinterlegen. Darüber hinaus lassen sich auch individuelle Textbausteine für Funktionsbeschreibungen abfassen.

Stammdaten

Der Planungsassistent verfügt über eine umfangreiche Artikelverwaltung (Bild 2). Diese berücksichtigt besonders die speziellen Bedürfnisse beim Einsatz von Bussystemen. Zu jedem Artikel können neben den üblichen Text- und Preisinformationen, Zeiten für Programmierung, Inbetriebnahme und Montage gespeichert werden. Die Unterscheidung zwischen Busankopplern, Artikeln die Busankoppler benötigen und sonstigen Artikeln erleichtert den Überblick. Unmittelbar aus der Artikelverwaltung heraus kann auf Dokumentationen und Gebrauchsanleitungen zugegriffen werden. Der herstellereigene Artikelstamm wird über die integrierte Eldanorm-Schnittstelle eingelesen und aktualisiert. Darüber hin-

aus ist die Anlage eigener Artikel möglich. Den Artikeln können Stücklisten (Zusatzartikel) und Ausschreibungstexte zugeordnet werden. Eine Adressdatei enthält die Kundenanschriften.

Projekt bearbeiten

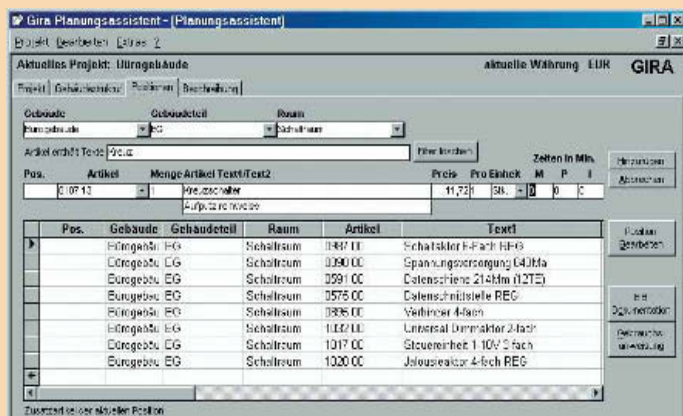
Die Projektbearbeitung (Bild 1) beginnt mit der Eingabe der Kopfdaten. Zunächst erfolgt die Auswahl der Kundenadresse. Es werden Projektbezeichnung und -nummer vergeben, sowie der geplante Zeitraum für die Realisierung erfasst. Über Pauschalpreise und Stundensätze werden Festlegungen zur Kalkulation getroffen. Für die Kopf- und Fußtexte stehen die selbstangelegten Textbausteine zur Verfügung.

Gebäudestruktur erfassen

Der besondere Vorzug des Programms besteht darin, dass – ausgehend von der Erfassung der Gebäudestruktur – die Installationsanlage Raum für Raum geplant wird. Ein Projekt kann sich über mehrere Gebäude erstrecken. Die wiederum können aus verschiedenen Gebäudeteilen (z. B. Etagen) bestehen, denen dann Räume zugeordnet sind. In einem Projekt können jederzeit Gebäude, Gebäudeteile und Räume hinzugefügt und gelöscht werden.

Positionen bearbeiten

Zur Anlage der einzelnen Leistungspositionen wird auf die Artikeldatei zugegriffen. Eine integrier-



4 Positionsbearbeitung wird durch Suchfunktion erleichtert

te Suchfunktion erleichtert das Auffinden des benötigten Materials im Artikelstamm. Positionen sind je nach Bedarf einzelnen Räumen, Gebäudeteilen oder Gebäuden zuordenbar (Bild 4). Beim Hinzufügen von Positionen können deren Preise und die Verarbeitungszeiten projektspezifisch geändert werden. Eine Kopierfunktion erleichtert die Planung großer Projekte mit sich wiederholenden gleichartigen Räumen und Gebäudeteilen. Für die Nummerierung der Positionen gibt es verschiedene Varianten. Das eingetragte Schalterprogramm kann entsprechend der Kundenwünsche zu jedem Planungszeitpunkt mit einigen wenigen Mausklicks geändert werden (Bild 5). Die sich daraus ergebenden Preisänderungen stehen dann sofort zur Verfügung.

Beschreibungen speichern

Zu jeder Position innerhalb eines Projektes kann eine Beschreibung hinterlegt werden. Diese Funktion ist insbesondere im Zusammenhang mit der Dokumentation von KNX/EIB-Projekten von Bedeutung. Durch konsequentes Nutzen dieser Möglichkeit entsteht im Zuge der Planung eine komplette Funktionsbeschreibung. Diese ist einerseits für die Verständigung mit dem Kunden und andererseits als Unterlage für die Programmierung nutzbar. Das Erstellen der Funktionsbeschreibungen wird durch den Zugriff auf Textbausteine erleichtert.

Import und Export von Daten

Neben der bereits erwähnten Möglichkeit des Einlesens der herstellerspezifischen Artikeldaten im Eldanorm-Format, besteht die Möglichkeit, komplette Projekte als Dateien zu exportieren und importieren. Damit existieren günstige Voraussetzungen für den Datenaustausch zwischen allen an der Realisierung eines Projektes beteiligten Partnern.



6 Druckoptionen zur Gestaltung der Unterlagen

In Verbindung mit dem Online-Katalog www.katalog.gira.de können Projekte auch als GAEB- bzw. ASCII-Dateien ausgegeben bzw. eingelesen werden.

Drucken

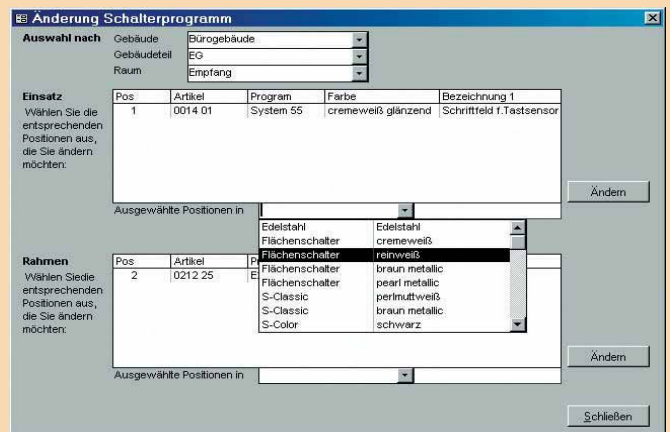
Ein Projekt kann wahlweise gedruckt werden als:

- Angebot
- Stückliste
- Funktionsbeschreibung
- Gebäudestruktur oder
- Preisanfrage.

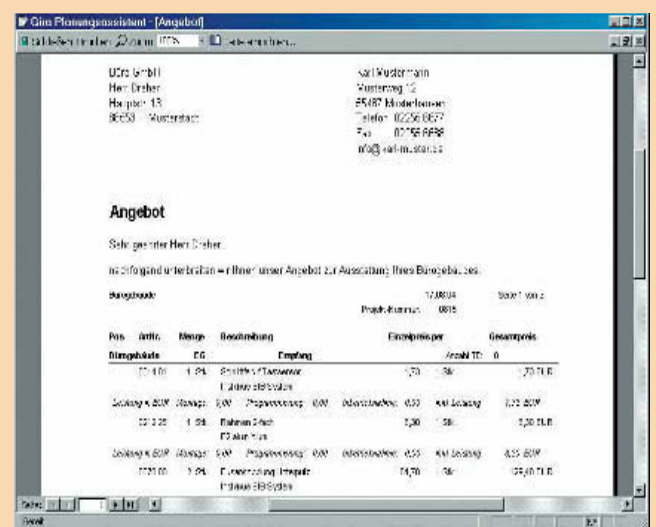
Verschiedene Optionen (Bild 6) gestatten es dem Nutzer, zielgerichtet die jeweils nötigen Informationen auszugeben. Anhand der Vorschaufunktion (Bild 7) ist eine Kontrolle der Unterlagen noch vor dem Druck am Bildschirm möglich.

Handhabung und Hilfe

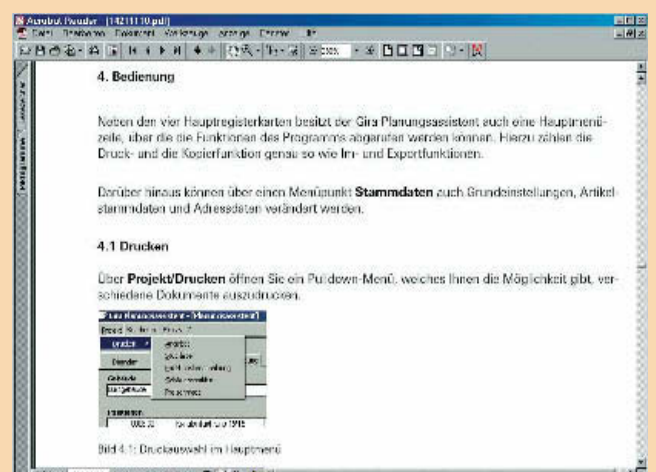
Die Software verfügt über eine gelungene Benutzerführung und eine klare, gut durchschaubare Programmstruktur. Das etwa 60 Seiten umfassende Bedienhandbuch im PDF-Format (Bild 8) vermittelt einen schnellen Überblick über die Funktionen. Die Ausführungen sind übersichtlich gegliedert und werden durch eine Vielzahl von Bildschirmfotos illustriert. Über die F1-Taste kann jederzeit auf eine programminterne Hilfe zugegriffen werden. Die Einarbeitung und Handhabung dieses Produktes wird auch dem weniger geübten PC-Nutzer kaum Schwierigkeiten bereiten.



5 Änderungen des Schalterprogramms sind problemlos möglich



7 Vorschaufunktion erleichtert Kontrolle der auszudruckenden Unterlagen



8 Bedienhandbuch vermittelt einen schnellen Überblick

Fazit

Der vorgestellte Planungsassistent ist ein Angebot an Handwerker, die im Installationsbereich vorzugsweise Artikel dieses Herstellers einsetzen. Planung und Kalkulation von Installationsanlagen werden damit entscheidend erleichtert. Im Hinblick auf den Nutzen, den der Gebrauch dieses

Programms bietet, ist der Aufwand für die Einarbeitung vernachlässigbar gering. Der Einsatz dieser Lösung erleichtert zudem das Erstellen der Funktionsbeschreibungen bei KNX/EIB-Projekten. Wegen des gelungenen Konzeptes, kann die Nutzung dieses Programms auch zu Ausbildungszwecken empfohlen werden.

H. Möbus