

Kundenbegeisterung als Erfolgskonzept

Das Handwerk und die Bauelemente-Branche speziell sehen sich neben dem Fachkräftemangel und der Digitalisierung insbesondere der Austauschbarkeit von Produkten ausgesetzt. Natürlich weisen bestimmte Produkte innovative Finessen auf, dennoch ist die Produktqualität bereits im Standard gut und vergleichbar.

Der Endkunde kennt die Qualitätsunterschiede nicht. Dennoch bauen Verkäufer allzu oft ihre Verkaufsargumente noch zu gerne auf diesen Produktqualitäten auf. Kunden setzen Qualität als Standard heute einfach voraus.

Wenn aus Kundensicht die Produktqualität vergleichbar erscheint, ist meist der Preis entscheidend. Es sei denn, das Preis-Leistungsverhältnis rechtfertigt einen höheren Preis.

Das Konzept der Kundenbegeisterung

Um sich dieser Vergleichbarkeit zu entziehen, erweist sich das Konzept der Kundenbegeisterung geradezu ideal für Handwerksbetriebe. Kundenbegeisterung mit Leben zu erfüllen heißt, sämtliche Abläufe im Betrieb auf den Kunden auszurichten. Ziel der Kundenbegeisterung ist nicht einen Auftrag zu gewinnen, sondern Weiterempfehlungen.

Wer als Unternehmer das Konzept der Kundenbegeisterung umsetzt, wird sich deutlich im Markt abheben, höhere Preise durchsetzen, sich eine starke Kunden- wie auch Arbeitgebermarke aufbauen und seinen Betrieb zukunftsfähig aufstellen. Kundenbegeisterung erfolgt über motivierte Mitarbeiter. Sie sind es, die bei vergleichbarer Produktqualität den Unterschied zum Wettbewerber machen. Daher ist auch die Unternehmenskultur von großer Bedeutung, da sie ein motivierendes Umfeld schafft und so auch genügend Fachkräfte anzieht.

Für ihre Kunden übernehmen Verkäufer Verantwortung für mehrere Jahrzehnte. Viele Kunden legen Wert auf die Ausführung der Montage. Die fachliche Ausführung setzen

Kunden wiederum voraus, ganz besonders ist aber die Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit und Sauberkeit bei der Montage entscheidend. Meist treffen Kunden gerade wegen der Montage- und Serviceversprechen ihre Entscheidung. Werden diese meist nicht vergleichbaren Leistungen in den Vordergrund gestellt, wird das Verkaufen wesentlich erleichtert. Auch Montageteams müssen ihre Kunden mit Auftreten und Verhalten begeistern und so für Weiterempfehlungen sorgen.



Der Autor: Armin Leinen, Experte für gelebte Kundenbegeisterung, bei einem von ihm durchgeführten Seminar. Foto: Armin Leinen

Training in Kundenbegeisterung

Dieses einzigartige und in der Praxis seit vielen Jahren erprobte Konzept der Kundenbegeisterung vermittelt Armin Leinen anhand erfolgreicher Referenzunternehmen in Impulsvorträgen auf Händler- oder Fachtagungen, in Schulungen direkt in Handwerksbetrieben und für Hersteller, die ihre Händler mit diesem Konzept unterstützen und erfolgreicher machen möchten. Nun werden diese Trainings auch in Form von offenen Seminaren angeboten, die insbesondere für kleinere Betriebe geeignet sind oder für Betriebe, die neue Mitarbeiter in der Kundenbegeisterung nachschulen möchten.

Die Kundenbegeisterungs-Seminare richten sich an die drei Zielgruppen Unternehmer/Verantwortliche, Verkäufer und Monteure. Bei den Unternehmern/Verantwortlichen geht es in der zweitägigen Schulung insbesondere um das strategische Konzept der Kundenbegeisterung, wozu insbesondere sämtliche Abläufe im Betrieb, Verkaufsplanung und -steuerung, Montageplanung und -steuerung, Mitarbeiterauswahl und -führung, emotionale Showroomgestaltung, überzeugendes Marketing sowie die einfache Betriebsführung anhand von Kennzahlen gehören.

Bei den eintägigen Monteur-Schulungen wird zunächst motivierend auf die innere Einstellung und Bedeutung für Betrieb und Kunden eingegangen. Die Montageplanung, Montageaufträge, Fahrzeugordnung, Montageabläufe von morgens bis Feierabend, Sauberkeit und die Einhaltung der Kundenversprechen werden trainiert. Weitere Schwerpunkte liegen im Verhalten, der Kommunikation mit Kunden sowie dem aktiven Weiterempfehlen und Auslösen von Zusatzverkäufen. Ziel des Monteur-

Seminars ist die anschließende Erstellung einer Montagefibel mit sämtlichen Abläufen.

In den zweitägigen Verkäufer-Schulungen wird zunächst deren Eigenmotivation aktiviert. Ein effektives Zeitmanagement wird veranschaulicht, damit sie ihre Aufgaben pünktlich und stressfreier erledigen. Ein weiterer Fokus liegt auf der Menschenkunde, indem Verkäufer lernen ihre Kunden typgerecht zu behandeln. Neben der klassischen Produktnutzenargumentation werden die kompletten Verkaufstechniken von Bedarfserfassung inklusive Budgetfrage und Kundenselektion, über Präsentations-, Einwandbehandlungs- und Abschlusstechniken bis hin zu aktiven Weiterempfehlungen zum sofortigen Umsetzen intensiv und nachvollziehbar trainiert. Ziel des Verkäufer-Seminars ist die parallele Erarbeitung eines persönlichen Verkaufsleitfadens.

Die nächsten Schulungen für Monteure finden am 29. Januar, die für Unternehmer/Verantwortliche am 6. und 7. März sowie für Verkäufer am 8. und 9. März 2018 statt. ■

Weitere Infos unter www.arminleinen.com