

Spaß beim Handeln

Handwerker sind fachlich top. Doch wenn es um das Verkaufen geht, fehlt vielen eine adäquate Ausbildung. Diese kann jetzt per Multimedia-CD nachgeholt werden.

Geiz ist geil!“, dieser Werbespruch ist symptomatisch für das Verhalten der heutigen Kunden, auch beim Handwerker. Der Kunde muss nicht nur durch Qualität und technisches Know-how überzeugt werden, der Meister muss ihn ebenso über die Preisschneise für sich gewinnen. Doch viele Handwerker fühlen sich überfordert, wenn der Käufer feilscht wie auf einem orientali-

„Wer seinen Kunden nicht kennt, der pennt!“, sagt Kurt Buck aus Hamburg, der Verfasser und Entwickler der CD, und so befasst sich unter anderem eine Trainingseinheit auch mit den 16 Kundentypen, vom Schweiger über den Zweifler bis hin zum Vielrechner und Preisjogger. Viele Tipps und Erfahrungen aus der Praxis der letzten zehn Jahre sind hier laut Buck eingearbeitet.



Die Gewerbeförderungsakademie der Handwerkskammer Hamburg schulte angehende Tischlermeister in Verkaufstechnik. 25 Meisterschüler erhielten das Produktpaket „Learn2sell“ von Fachbereichsleiter Herwig Kathke (links). Einen Teil der Kosten für die Lern-Software übernahm die Kammer.

schen Basar. Oft fehlen Strategien, dem kompetent entgegenzutreten.

Weiterbildung der Verkäufer und der Mitarbeiter mit Kundenkontakt ist also angesagt. Aus Zeit- und Kostengründen ist es oft nicht möglich, aufwändige Seminar- und Workshopbesuche für die Mitarbeiter zu organisieren und zu bezahlen. Abhilfe schafft hier die neue Selbstlern-Technik auf Multimedia-Basis. Systematisch verbessert die Selbstlern-Software „learn2sell“ laut Anbieter die Kompetenz im Bereich Verkaufen. Der User kann sie jederzeit anwenden und durch die Ausstattung mit zusätzlicher Audio-CD und 22 Express-Lernkarten in den täglichen Arbeitsablauf einbinden.

Lernen macht Spaß

Anschaulich präsentieren die Lerneinheiten zwei virtuelle Verkäuferfiguren: Tom Fröhlich und Tina Selling. Spielerisch sollen sie Verkaufen leicht und allgemein verständlich machen. Denn, so Buck, „was Spaß macht, prägt sich ein und geht leichter von der Hand, auch im Verkaufsgespräch.“ Ein weiterer Vorteil der CD: Sie ist nicht nur linear als Kursus insgesamt nutzbar, auch ein gezieltes Abrufen der Lerninhalte ist möglich. Dies kann besonders nützlich sein, wenn ein wichtiges Auftragsgespräch oder ein Auftragsabschluss gerade anstehen. Darüber hinaus kann der Verkäufer Gesprächsbeispiele aus der Praxis direkt

ansteuern und abrufen. Zu ausgewählten Inhalten stehen interaktive Übungsbeispiele zur Verfügung. Ein weiterer Vorteil: Der Verkäufer entscheidet, wann, was, wie und wie lange er trainiert.

Verkaufen soll – so wünscht es sich jedenfalls Kurt Buck – mit Hilfe dieser CD wieder Spaß machen. Und das tut es wohl auch, wenn man diesen Lehrgang konsequent anwendet und den inneren Schweinehund überwindet, um sich vor den Computer zu setzen und selbständig gezielt zu lernen. Dieser Antrieb, den im Normalfall sonst ein (mit teurem Geld bezahlter!) Trainer oder Seminarleiter übernehmen muss, ist wohl die schwierigste Hürde, die der Verkäufer in Zusammenhang mit der Compact Disc überwinden muss.

Bei Meisterschülern im Einsatz

Doch positive Ergebnisse sind laut Buck schon sehr schnell zu beobachten. Der Preis des Multimediapakets von etwa 300 Euro scheint auf den ersten Blick recht hoch. Wenn man sich jedoch vergegenwärtigt, dass es mit sechs Lernthemen (mit jeweils drei bis fünf Detailthemen) auf 25 Stunden verteilt einem Viertages-Seminar entspricht, rechnet sich der Preis durchaus.

Buck setzt sein Programm unter anderem bei der Handwerkskammer Hamburg und in Passau bei der Handwerkskammer für Niederbayern und Oberpfalz ein. Dank des Sponsoreneinsatzes eines Glaserherstellers kommen Meisterschüler in den Genuss des Verkaufsprogramms.

Weitere Sponsoren sind herzlich willkommen, Probereinsätze sind jederzeit möglich, so Buck. Zwar werden die Handwerker dann keine Kühlschränke an Eskimos verkaufen können, doch ihre Ware und ihre Leistungen ins rechte Licht zu rücken, das wird ihnen sicherlich viel besser gelingen.

Andreas Stadler-Skowronek

reinhold.mulatz@holzmannverlag.de

hier gibt's die CD

Die multimediale CD-ROM und Audio-CD mit 22 Express-Lernkarten ist zum Preis von 298 Euro (plus Mehrwertsteuer und Versandkosten) unter folgender Adresse erhältlich: Kurt Buck, learn2sell, Große Bleichen 12, 20354 Hamburg
Tel.: 040/35 71 31-37,
Fax: 040/35 71 31-88, www.learn2sell.de.