

# Gut beraten ist halb gewonnen

Wie berät man fachlich kompetent? Dieser Frage gehen Johann und Norbert Beck in ihrem Buch „Service ist sexy“ auf den Grund.

„Fachlich kompetente Beratung allein ist heutzutage bereits ein Service, den sich nicht mehr alle Anbieter leisten können und wollen. Das ist der große Vorteil des Fachhandels. Allerdings ist es nicht leicht, immer auf der Höhe des Kunden zu sein. Wir leben in der Zeit des aufgeklärten, informierten Kunden. Bevor Kunden kaufen, wählen sie oft Fachliteratur oder diverse Testmagazine. Sie holen sich Informationen aus

dem Internet oder lassen sich zunächst von unterschiedlichen Verkäufern beraten. So vorinformiert, kommt der Kunde in Ihr Unternehmen. Das heißt, ob Sie Bekleidung oder Softwareprogramme, Finanzdienstleistungen oder Maschinen verkaufen – Sie müssen fachlich immer besser informiert sein als der Kunde, wenn Fachberatung zu Ihrem Service gehört. Fachberatung verbirgt aber auch Fallen.

Gerade fachlich sehr versierte Verkäufer, die vielleicht auch noch produktverliebt sind, vergessen oft schlicht und ergreifend zu verkaufen.

In einem Fachgeschäft für Computer konnten wir folgende Szene beobachten:

Eine Frau kam ins Geschäft und wollte ein Notebook kaufen. Sie holte eine dicke Mappe mit Notizen aus der Tasche und las dem Verkäufer vor, welche Informationen sie bereits zusammengetragen hatte. Der Verkäufer war ein gut informierter Fachverkäufer. Beide gingen nun von Modell zu Modell und fachsimpelten über die jeweiligen Vorteile und Nachteile. Danach stand die Frau unentschlüssig vor den Computern. Jetzt war der richtige Zeitpunkt für die Abschlussfrage gekommen:

„Wenn ich alles überdenke, was wir bisher besprochen haben, Frau X, dann empfehle ich Ihnen dieses Modell. Es hat alles, was Sie wirklich brauchen, und bietet Ihnen damit das beste Preis-Leistungs-Verhältnis“. Aber nein. Der Verkäufer blieb stumm. Von der Frau kam das übliche: ‚Ich überleg’s mir noch mal‘, und schon war sie verschwunden.

Verkäufer und Kunde haben sich prächtig verstanden. Der Kunde geht und kauft woanders. Warum? Weil im anderen Unternehmen der Verkäufer daran denkt, dass er nicht fürs Beraten, sondern fürs Verkaufen eingestellt wurde. Er kommt zum Abschluss.“



Eine ausführliche und individuelle Beratung ist der Vorteil des Fachhandels. Foto: News-Reporter/net