

Kundengespräch „Mauerbau“

Hinweise für Beobachter / Kunde

ÜBUNG	Kundengespräch “Mauerbau”
INHALT	In dieser Übung wird festgestellt, wie gut der Teilnehmer seine Arbeit präsentieren kann. Der Teilnehmer ist „Verkäufer“ seiner Produkte, seines Arbeitgebers und seiner eigenen Person. Der Arbeitgeber verlangt Identifikation und Loyalität mit dem Unternehmen. Dies wird in der Übung beobachtet.
DURCHFÜHRUNG	<p>In der Instruktionsphase übergeben Sie lediglich die Instruktion und bleiben dabei, bis der Teilnehmer den Bogen gelesen hat. Falls er Verständnisfragen hat, beantworten Sie ihm diese selbstverständlich. Geben Sie aber keine Hinweise über richtige oder falsche Kundenorientierung. Er soll sich so verhalten, wie er normalerweise bei Kunden auch ist.</p> <p>Sie können diese Übung mit einem einzelnen Kunden oder mit einer Kundengruppe durchführen, was zusätzlich sichtbar macht, ob der Teilnehmer mehrere Personen einbinden und ansprechen kann.</p>
BEOBACHTBARE DIMENSIONEN	Kontaktfähigkeit, Einfühlvermögen, Kommunikationskompetenz, Wissen um Kundenbedürfnisse, Markt- und Branchenkenntnisse, Präsentationsfähigkeit, Serviceorientierung
ZEITRAHMEN	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Minuten Vorbereitungszeit • 20 Minuten Durchführung des Rollenspiels • 5 Minuten Zeit für Fragen <ul style="list-style-type: none"> ○ Sind Sie mit dem Gespräch zufrieden? ○ Würden Sie beim nächsten Mal etwas anders machen? ○ Liegt Ihnen die Präsentation Ihrer Person und Ihrer Arbeit?

Kundengespräch „Mauerbau“

Instruktion für Teilnehmer

Die folgende Übung führen Sie an der gebauten Mauer durch. In dieser Übung wird festgestellt, wie gut Sie Ihre Arbeit präsentieren können. Sie sind „Verkäufer“ der Produkte, Ihres Arbeitgebers und Ihrer eigenen Person. Sie sind Auszubildender in einem Muster-Bau-Fachgeschäft. Sie haben in den letzten Tagen viel über diese Branche gehört und selbst tatkräftig am Bau einer Mauer mitgeholfen. Nun geht es darum, dass Kunden davon überzeugt werden, dass Ihre Firma der richtige Partner zum Bauen ist.

Nach 10 Minuten Vorbereitungszeit kommt ein Kunde, in Ihr Muster-Bau-Fachgeschäft, um sich über Ihre Leistungen zu informieren.

Zu ihrem Leistungsspektrum gehört alles, was Sie bereits im Bereich „Bau“ kennen gelernt haben. Ihre Firma baut Mauern, Garagen, Häuser und auch riesige Fabrikhallen. Sie sind seit 5 Jahren in der Region tätig und haben eine wachsende Zahl an Kunden.

Ihr Meister ist auf einem Kundentermin und Sie sind zurzeit alleine im Geschäft. Versuchen Sie Ihrem Kunden zu zeigen, warum Ihre Firma und Ihre Maurer besser sind als andere. Preislich sind Sie etwas teurer als der Durchschnitt, was Sie aber durch z.B. Zuverlässigkeit ausgleichen.

Zeitraumen:

- 15 Minuten Vorbereitung
- 20 Minuten Kundengespräch
- 5 Minuten Raum für Nachfragen

Kundengespräch „Mauerbau“

Rolleninstruktion für Beobachter / Kunde

Sie sind ein potentieller Kunde, der sich in einem Muster-Bau-Fachgeschäft ansehen möchte, wie die Qualität des Geschäfts ist. Sie wollen **eine Garage bauen** und suchen jetzt nach der richtigen Firma, die das umsetzen kann. Hierzu haben Sie sich Fragen überlegt, die Sie geklärt haben möchten.

Der Teilnehmer ist in der folgenden Situation als Auszubildender in einem Muster-Bau-Fachgeschäft angestellt. Der Chef musste dringend zu einem Kundentermin und hat seinen Auszubildenden beauftragt, alles möglichst gut zu erklären und zu präsentieren. Die Firma ist etwas teurer als der Durchschnitt und gilt als solide.

Sie kommen in das Geschäft und schauen sich die Mauer an, ohne von sich aus den Auszubildenden anzusprechen. Falls er Sie nicht anspricht, eröffnen Sie nach einiger Zeit das Gespräch mit der Frage „**Bedienen Sie hier?**“

Weitere Fragen könnten sein:

Welche Steine können Sie uns empfehlen?

Wieso soll ich Sie meine Mauer bauen lassen und nicht andere?

Kommen Sie selbst vorbei?

Wie lange benötigen Sie dafür?

Was wird das kosten?

Sie sind teurer als andere, die ich gefragt habe. Was ist bei Ihnen besser?

Was unterscheidet gute Maurer von weniger guten Maurern?

Ermöglichen Sie dem Teilnehmer sein Produkt darzustellen. Achten Sie darauf, ob er Fragen stellt, um Sie möglichst gut zu beraten. Geht er auf Ihre Bedürfnisse ein? Ist er freundlich, hält er Blickkontakt, zeigt er Interesse an Ihnen? Fühlen Sie sich gut aufgehoben bei ihm?

Nach ca. 20 Minuten beenden Sie dann das Gespräch.

Die Beobachter stellen dann die Reflektionsfragen.

Beobachterbogen Kundengespräch „Mauerbau“

Teilnehmer: _____

Beobachter: _____

Soziale Kompetenz	X	--	-	+/-	+	++	+++
• Kontaktfähigkeit							
• Teamfähigkeit / Kooperationsvermögen							
• Kompromissbereitschaft und Fairness							
• Einfühlungsvermögen							
• Fähigkeit zur Konfliktbewältigung							
• Kommunikationsfähigkeit							
• Interkulturelle Kompetenz							
Zusätzliche Ergänzungen/ Zitate:							

Markt- und Kundenorientierung	X	--	-	+/-	+	++	+++
• Markt- und Branchenkenntnisse							
• Wissen um Kundenbedürfnisse							
• Gespür für Entwicklungen							
• Serviceorientierung							
Zusätzliche Ergänzungen/ Zitate:							

Fach- und Methoden-kompetenz	X	--	-	+/-	+	++	+++
• Moderationskompetenz							
• Präsentationsfähigkeit							
• Selbstorganisation							
• Betriebswirtschaftliche Kenntnisse							
Zusätzliche Ergänzungen/ Zitate:							

