

Beratungskompetenz bedeutet Qualitätssicherung

Manfred Horbach, Fachbereichsleiter Polstern, über die Bedeutung eines kompetenten Verkaufsgesprächs

Jede Beanstandung ist eine zu viel. Beanstandungen verärgern nicht nur den Kunden sondern kosten Ressourcen und damit Zeit und Geld. Vielfach entsteht die Ursache für die Beanstandung nicht erst bei der Ausführung der handwerklichen Tätigkeit, sondern hat ihren Ursprung bereits bei der Beratung und der Auswahl der Materialien.

Häufig geht es bei der Auswahl der Stoffe ausschließlich um visuelle und haptische Attribute. Die Farbe und Musterung sowie der Glanzgrad eines Bezuges beherrschen das Augenmerk des Kunden bei der Auswahl eines Bezugsmaterials für seine Möbel. Aufgabe des Verkäufers im Beratungsprozess muss aber sein, alle Kriterien für die Auswahl des Bezugsmaterials für dieses Möbel – wie beispielsweise dessen Stellplatz – unter Berücksichtigung der Kundenwünsche herauszufiltern. Der reine Verkauf von Gütezeichen, Scheuertouren und Fleckschutzausrüstungen ist hierbei nicht zielführend: Umfangreiches Fachwissen und Informationsmaterial sowie ein gesunder Menschenverstand sind gefragt!

Enttäuschte Erwartungen

Beanstandungen entstehen aus der Enttäuschung des Kunden. Die Gesamtoptik, die Strapazierfähigkeit, die Pflegeeigenschaften oder andere Merkmale entsprechen nicht seiner Erwartung. Diese Enttäuschung führt den Kunden in die Realität des von ihm erstandenen Produktes zurück. Damit der Kunde nicht enttäuscht wird oder sich nicht getäuscht fühlt, ist eine strukturierte Vorgehensweise im Umgang mit dem Kunden notwendig:

- Analyse des Kunden (mögliche Fragen: Welche individuellen Ansprüche, wie viele Personen wohnen im Haushalt, welcher Aufstellungsort und so weiter)
- Analyse des Polstermöbels (mögliche Fragen: Straffer oder legerer Bezug, run-



Kompetente Beratung ist „die halbe Miete“ zur Reklamationsvermeidung

de oder gerade Formen, Kissen, Festbezug oder Husse und so weiter) Erst wenn dem Verkäufer umfangreiche Informationen über den Kunden und dessen Polstermöbel zur Verfügung stehen, ist er in der Lage, den Kunden kompetent und zielführend zu beraten.

Desto mehr Informationen der Verkäufer über seinen Kunden und sein Polstermöbel hat, umso geringer wird die Auswahl an Bezugsmaterialien in seinem Portfolio. Was sich hierbei negativ anhört, ist eigentlich ein großer Vorteil und die Entscheidungshilfe, die der Endverbraucher braucht, um sich im „Stoffdschungel“ zurechtzufinden.

Die Zeit, die der Verkäufer in der Vorauswahl braucht, holt er bei der Entscheidungsfindung und spätestens bei der nicht eingehenden Beanstandung wieder rein.

Intensive Beratung auch mit Hilfe von Beratungsprotokollen führt den Kunden mit Hilfe des Verkäufers zu einer realistischen Erwartungshaltung gegenüber seinem Polstermöbel und schützt den Kunden somit vor der Enttäuschung.

Beratungskompetenz ist Qualitätssicherung und für diese Kompetenz braucht der Verkäufer Informationen und Fachwissen. Beispielsweise sind das Wissen über den Farbkreis nach Itten und die Gestaltungslehre notwendig, aber nicht allein entscheidend. Ebenso bedeutend ist das Fachwissen, dass zum Beispiel gewisse Gewebekonstruktionen zu geringen Nahtschleibwiderständen neigen und somit zu Nahtöffnungen an stark gespannten Nähten. Aber auch das Wissen, dass ein Flachgewebe, das nach 40.000 Touren nach Martindale erst drei Fadenbrüche hat, sich trotzdem je nach Faserart und Konstruktion bereits nach kurzem Gebrauch optisch stark verändern kann.

Denn: Die Beanstandung und die Rückfrage des Kunden kommen nicht erst dann, wenn die drei Fäden gebrochen sind, sondern dann, wenn der Stoff nach Ansicht des Kunden nicht mehr schön aussieht.

Branchentreff am 9. Oktober

Der BSR sieht sich hier als Kompetenznetzwerk der Branche in der Fort- und Weiterbildung nicht nur für Sachverständige. Er sieht sich auch als Ansprechpartner für Hersteller, Stoffverlage und Industrie, um durch gezielten und durchgängigen Informationsfluss (beispielsweise durch Warenbegleitpapiere und Produktdatenblätter) die Beratungskompetenz der Branche zu erhöhen.

Aus diesem Grund findet am 9. Oktober 2014 – im Vorfeld der BSR Jahrestagung in Göttingen – der zweite Branchentreff des BSR statt, um genau diese Themen weiterzuführen und zu diskutieren. Die Teilnehmer des letzten Branchentages und interessierte neue sind bereits vorgemerkt und werden rechtzeitig durch den BSR persönlich eingeladen.