

Für die Praxis: Kunden haben jetzt keine Ausreden mehr

Die ersten Service-Manager, Außendienst-Mitarbeiter und Techniker haben sich auf den Weg zum Zertifikat „Service Manager KVD“ begeben: Ende April bildeten zwei Einheiten mit je zwei Tagen zur Kommunikation und zum Service-Verkauf den Auftakt. Die Redaktion von Service Today war bei den ersten Seminaren des neuen Weiterbildungsangebotes dabei.

Dieser Raum sieht nach Arbeit aus. Es ist keine Werkstatt oder Büro, sondern ein normaler Tagungsraum. Ob der Raum gestrichen oder tapeziert ist – man erkennt es fast nicht, denn alle Wände hängen voll mit Zettelsammlungen, Flipchart-Bögen und Themenlisten. Wir befinden uns mitten im Seminar „Service-Verkauf“, Pflichtmodul der neuen Zertifizierung zum „Service Manager KVD“. Über zwei Tage haben die neun Teilnehmer mit ihrem erfahrenen Trainer Markus Eckstein Inhalte zusammengetragen, Verkaufsstrategien erlernt und trainiert.

Erfahren haben die Teilnehmer vom KVD-Angebot über verschiedene Wege: Die einen bekamen die Materialien direkt vom KVD, andere wurden über interne Firmenrundschriften oder die Personalabteilung informiert. Wieder andere wurden von „Martin Wiesend & Partner – die Kundendienst-Trainer“ direkt angesprochen, der diese ersten beiden Einheiten angeboten hat. Die Teilnehmer sind erfahrene Vertriebsmitarbeiter, die seit Jahren in ihrem Metier unterwegs

sind – und trotzdem bei jeder neuen Einheit von Trainer Markus Eckstein überrascht werden. Der Trainer spielt mit den Teilnehmern immer wieder Verkaufsgespräche durch, übernimmt einmal die Rolle des Verkäufers, einmal die des Kunden – in der Regel anhand von konkreten Beispielfällen aus der individuellen Praxis eines jeden Teilnehmers. „Wir erarbeiten erst gemeinsam neue Inhalte, sprechen diese dann anhand von Beispielen aus den Seminarunterlagen durch und üben diese dann in Gesprächen ein“, erläuterte Markus Eckstein die Strategie. Dass diese erfolgreich ist, zeigt sich nicht nur immer wieder im Laufe des Seminars, sondern auch beim abschließenden Feedback. „Man merkt, dass Markus Eckstein aus der Praxis kommt und weiß, wovon er spricht“, sagte beispielsweise Hans Scheper von der Sealed Air GmbH. „Man merkt selbst sehr schnell, wo man mit seinem eigenen Wissen steht“, unterstrich er. „Man erkennt gleich, wo man sich noch verbessern kann“, fügte Mario Conrad von der Partec GmbH an. Sein Kollege Markus Frische merkte an, dass die Inhalte nicht nur wichtig für die tägliche Arbeitspraxis gewesen seien. „Man nimmt auch für sich persönlich sehr viel mit“, fasste er zusammen.

Die Übungen kamen auch bei Alexander Ferber von der Wilhelm Böllhoff GmbH & Co. KG sehr gut an. „Die Übungen waren super, man kann das Gelernte so sehr gut in der Praxis umsetzen“, sagte er. „Übungen aus

Zu erfolgreichem Lernen gehört auch eine gute Stimmung – und die war im Seminar „Service-Verkauf“, das von „Martin Wiesend & Partner – die Kundendienst-Trainer“ angeboten wurde, definitiv vorhanden.



Viele Inhalte wurden gemeinsam erarbeitet, hier von Hans Scheper, Björn Asmus und Alexander Ferber (v.l.).



Erläutern, erarbeiten, trainieren: Das praxisnahe Seminarkonzept vom Markus Eckstein ging voll auf.

der Praxis bleiben einfach sehr gut hängen“, sagte er. „Ich habe schon im Kopf, welche Methoden und Strategien ich demnächst umsetzen möchte“, dachte Alexander Ferber gleich an die Zukunft.

Ditmar Hörle von der GeGa Lotz GmbH fand das Üben von Fragetechniken sehr wertvoll. „Der Teil war wichtig und hilfreich, um sich in der Praxis auch einmal auf Neuland zu wagen“, sagte er.

Alle Teilnehmer waren glücklich mit der Zusammensetzung des Seminars und der vorherrschenden Stimmung. „Es war nicht so angstrengend, wie man es sonst von Seminaren gewohnt ist“, sagte beispielsweise Björn Asmus von der Gauselmann AG, der viel Neues gelernt hat, aber auch eigentlich

Bekanntes wiederentdeckt hat. „Man konnte unheimlich viel auffrischen, und da freue ich mich schon auf die Umsetzung“, sagte er. „Die Auffrischung war wichtig“, stimmte Jens Conrad von der G. Kraft GmbH zu. „Man erkennt sehr schnell sich selbst – wo man Stärken hat, aber gerade auch, wo die Schwächen stecken“, sagte er.

Der Tenor der Teilnehmer: Man konnte viel lernen, da es viele Beispiele aus der Praxis gab. „Dabei ist es egal, aus welcher Branche die Beispiele kommen – die Probleme sind immer die gleichen“, erklärte Trainer Markus Eckstein. Sein Tipp zum Schluss: „Es gibt viele Kundenausreden, aber auf die kann man sich vorbereiten. Man kann so agieren, dass der Kunde überrascht ist – dann ist man ihm einen Schritt voraus.“

Die nächsten Seminare: 23./24. Mai, „Kommunikation, Teil 2“, Raum Nürnberg; 14./15. Juni, „Personalführung, Teil 1“, Raum Frankfurt; 2./3. August, „Personalführung, Teil 2“, Raum Frankfurt. Alle Infos und Termine im Internet unter www.service-seminare.de.



Markus Eckstein hat immer eine überraschende Kundenausrede parat: Hier serviert er eine im Übungsgespräch mit Jens Conrad. Auch wenn sich die Teilnehmer sicher vielfach ertappt fühlen: Die raffinierten Gesprächsführungen des Trainers brachten viel für die Praxis.

INFO:

Michael Braun, Text & Fotos
redaktion@kvd.de