



Foto: Fotolia

INVESTIEREN SIE IN IHRE MITARBEITER

CARO-Mobile®-Fliesenfachberater ♦ Wer gute Leute hat, der macht gute Geschäfte. Um Sie als Unternehmer bei der Qualifizierung Ihrer Ausstellungsmitarbeiter zu unterstützen, haben wir eine Weiterbildung entwickelt: den CARO-Mobile®-Fliesenfachberater – zertifiziert durch die IHK Bonn/Rhein-Sieg. Nutzen Sie es aus! ♦ **Sabina Grafen**



Endkunden beraten und zum Kaufabschluss führen? Ja, da kann man eine Menge erleben.“ Thomas F. lacht. „Nur weil ich fachlich so fit bin und mir zusätzlich alle Bad- und Wohnzeitschriften anschau, die mir in die Finger kommen, weiß ich mir immer zu helfen.“ Was Thomas F. da erzählt, erlebt auch die junge Kollegin Monika B. in ihren Kundengesprächen. Sie ist seit anderthalb Jahren im Fliesen- und Badgeschäft und profitiert vor allem bei der Badplanung vom Know-how der Kollegen.

So läuft es in der Regel. „Learnig by doing“ heißt die Devise. Dabei ist gerade in den Ausstellungen Kreativität gefragt: Hier wollen die Kunden ihre Ideen in Räume verwandeln und auf jeden Fall umfassend und stilsicher beraten werden.

Vom cleveren Umgang mit eigenwilligen Kunden

„Doch woher das Wissen nehmen für eine fachliche Top-Beratung?“, das fragen sich nicht nur Anfänger oder Quereinsteiger. Wie schaffen es gute Verkäufer trotz Nutzen- und Preisargumentation den Kunden eine Atmosphäre zu vermitteln, in der sie gerne einkaufen? – Neben dem Fachwissen zählen eine Menge so genannter „weicher Faktoren“, die enorm wichtig sind.

„Die Kunden in den Fliesen- und Badausstellungen wollen ihre Visionen vom Wohnen verwirklichen und suchen nach kompetenten Partnern im Fachhandel.“ Robert Jahrstorfer, Geschäftsführer der Mobile Vertriebsakademie, fasst seine langjährige Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit dem Fliesenhandel zusammen. „Die Berater in den Ausstellungen brauchen neben fundierten Verkaufsfertigkeiten eine hohe soziale Kompetenz, um im Beratungsprozess mit den sehr differenzierten Anforderungen der Kunden eine individuelle Lösung zu entwickeln. Gerade die zunehmende Auffächerung der Käuferstruktur erfordert Berater, die auf verschiedene Bedürfnisse gezielt eingehen können.“

Sprach's und entwickelte gemeinsam mit der CARO-Redaktion ein modulares Weiterbildungsprogramm für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Ausstellungen. Heraus kam der CARO – Mobile® Fliesenfachberater – zertifiziert durch die IHK Bonn/Rhein-Sieg.

Profitieren Sie von Seminaren, Trainerbriefen und Coaching

Die Inhalte sind in drei Modulen zusammengefasst: Im ersten Modul stehen Themen wie Einsatz und Wirkung von verschiedenen Materialien und Formaten genauso auf dem Programm wie Bad- und Raumplanung sowie Gestaltungs-Tipps.

Unter dem Titel „Erfolgsfaktoren im Fliesenverkauf“ können die Teilnehmer im zweiten Präsenz-Seminar ihre Sozial- und Handlungskompetenzen weiter verbessern. Im Mittelpunkt steht die eigene Persönlichkeit, schließlich ist sie das wichtigste Verkaufsargument. Trainiert werden in kleinen Gruppen von fünf bis maximal 15 Kolleginnen und Kollegen Kommunikationsregeln und das souveräne Handling von schwierigen Situationen. Spaß gibt's mit Sicherheit beim Verkaufsknigge und dem „H³-Prinzip: Mit Herz, Hirn und Hand Beziehungen aufbauen und entwickeln. Hinzu kommen Arbeitsmethodik und effizientes Selbstmanagement.

Im dritten Modul geht es um ein gehöriges Plus an Leistungskompetenz. So können Verkaufsgespräche zum Einkaufserlebnis für die Kunden werden. Wichtig sind dabei der Mobile® Verkaufszyklus, der clevere Umgang mit CAD-Planungen oder Collagen und das Training von Nutzen- und Preisargumentation. Am Ende ist man einfach fitter im Cross- und Up-Selling sowie dem Verkaufsabschluss.

Großes Plus: Die Module sind genau auf die Anforderungen Ihres Tagesgeschäftes abgestimmt und die Mitarbeiter lernen mit geringer Abwesenheit vom Arbeitsplatz. Im Laufe eines halben Jahres besuchen sie dreimal drei Tage Praxis-Seminare. Der weitere Wissensaufbau läuft mit Trainerbriefen, Coachings und Tests.

Noch Fragen? – Dann melden Sie sich bei uns. Die CARO-Redaktion erreichen Sie wie immer telefonisch unter 02103/2406-71 und per E-Mail an Grafen-Press@email.de. Wissenswertes steht auch auf www.caro-magazin.de.

Weiterführende Infos erhalten Sie außerdem im Kundenbetreuungszentrum der Mobile Vertriebsakademie in Kirchheim bei München, telefonisch unter 089/90779900, per E-Mail an info@mobile-vertriebsakademie.de und im Internet unter www.mobile-vertriebsakademie.de. ♦

PLANUNG

Das sind Termine, Seminarort und Preis

- 19. bis 21. November 2008:
Modul 1: Fachkompetenz im Fliesenhandel
– Materialien und Gestaltung, Raumplanung und Besonderheiten im SanReMo-Bereich –
- 9. bis 11. Februar 2009:
Modul 2: Erfolgsfaktoren im Fliesenverkauf
– Persönlichkeit des Verkäufers und Kundenbedürfnisse, Beziehungspflege und Arbeitsmethodik –
- 16. bis 18. März 2009:
Modul 3: Verkaufsgespräche als Einkaufserlebnis
– Gesprächsstrukturen und Kontaktrücken, Nutzenargumentation und Up-Selling

Seminarort: Tagungshotel im Raum Rhein-Sieg

Teilnahmegebühr: 3.330,- Euro (inkl. 19 % MwSt.), zzgl. Gebühren für IHK Bonn/Rhein-Sieg-Zertifikat in Höhe von zirka 250 Euro und Kosten für Unterkunft und Vollpension



Schlagworte für das CARO-Online-Archiv
CARO-Mobile® Fliesenfachberater,
Weiterbildung