

# **Lernsequenz Kundenberatung und Bewertung**

## **6. Lernsequenz Kundenberatung und Bewertung**

### **6.1. Überblick über die sechste Lernsequenz**

Sie erläutern dem Kunden Ihren Vorschlag zur Lösung seines Problems.

Sie beraten ihn im Hinblick auf die dabei zu beantwortenden Fragen.

Sie legen ihm ein Angebot vor.

Sie beurteilen den Verlauf der Lerneinheit und bewerten Ihre Leistung und die der anderen Teilnehmer.

### **6.2. Sinn und Zweck dieser Lernsequenz**

Sie sind nun auf das Beratungsgespräch mit dem Kunden fachlich vorbereitet und können seine Fragen beantworten. Auch die Unterlagen zur Präsentation Ihrer Vorschläge und das Angebot liegen bereit. Für den Fall, dass Sie bisher noch keine Erfahrung im Umgang mit Kunden sammeln konnten, sollten Sie sich überlegen, wie Sie sich verhalten müssen, damit der Kunde Sie als kompetenten und sympathischen Gesprächspartner akzeptiert.

Nach dem Beratungsgespräch empfiehlt es sich, den Verlauf noch einmal zu überdenken und zu prüfen, ob Sie mit ihrem Auftreten zufrieden sein konnten und wo Sie möglicherweise noch besser werden können.

Ihre Beteiligung an der Leistungsbewertung soll Ihnen helfen, Ihre Fähigkeiten und Ihren Einsatz realistisch einzuschätzen und den Beitrag Ihrer Mitarbeiter gerecht zu beurteilen.

### 6.3. Ein Beratungsgespräch vorbereiten

**Befragen Sie zur Vorbereitung auf die Kundenberatung einen Experten.**

Laden Sie mit Unterstützung des Ausbilders einen Marketing-Experten ein, den Sie zur Vorbereitung auf die Kundenberatung befragen können.

*Einen Experten befragen*

Benutzen Sie Metaplankarten, um die Fragen an den Experten vorzubereiten. Fertigen Sie daraus eine Tabelle an. Tragen Sie die wichtigsten Antworten des Experten in die Tabelle ein.

Beispiel:

Fragen an den Experten	Antworten des Experten
Was gehört zu einem ansprechenden Erscheinungsbild?	
Wie stelle ich ein angenehmes Gesprächsklima her?	
Wodurch kann ich den Kunden überzeugen?	
Wie baue ich das Gespräch auf?	
Welche Fehler muss ich vermeiden?	
...	

Tab. 1: Beispiel für die Liste der Fragen an einen Marketingexperten

Üben Sie in Ihrer Gruppe das Kundengespräch in einem Rollenspiel. Dabei übernimmt ein Kursteilnehmer die Rolle des Kunden und bereitet sich anhand des Gesprächsverlaufs beim ersten Kundenbesuch auf mögliche Fragen des Kunden vor.

*Das Kundengespräch üben*

Besprechen Sie den Gesprächsverlauf anschließend in der Gruppe.

Während des anstehenden Beratungsgesprächs sollen die nicht direkt beteiligten Kursteilnehmer den Gesprächsverlauf gezielt beobachten und anschließend besprechen, was ihnen positiv aufgefallen ist und was sie für verbesserungsfähig halten.

Bilden Sie aus dem Kreis der nicht direkt beteiligten Teilnehmer drei Gruppen und weisen sie jeder Gruppe einen der folgenden Beobachtungsaufträge zu:

*Beobachtungsaufträge erteilen und vorbereiten*

- Beantwortung der Kundenfragen
- Auftreten der Firmenvertreter

- Präsentation der Unterlagen

Bereiten Sie sich auf den Beobachtungsauftrag vor, indem Sie vorab die Gesichtspunkte in einer Tabelle zusammen stellen, die für die Beurteilung des Verlaufs wichtig sind.

Beispiel:

Beantwortung der Kundenfragen	
Bewertungsgesichtspunkt	Beobachtung
Aufbau und Wirkungsweise der Anlage	
Versorgungskonzept für das Kundenobjekt	
Fragen des Kunden zu wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Aspekten	
...	

Auftreten der Firmenvertreter	
Bewertungsgesichtspunkt	Beobachtung
Erscheinungsbild, Auftreten	
Gesprächsführung	
Gesprächsklima, Umgangsformen	
...	

Präsentation der Unterlagen	
Bewertungsgesichtspunkt	Beobachtung
Vollständigkeit, Richtigkeit	
Darstellungsform	
Medieneinsatz	
...	

*Tab. 2: Beispiel für die Gestaltung des Bewertungsbogens*

#### 6.4. Einen Kunden beraten und ein Angebot präsentieren

**Führen Sie eine Kundenberatung durch und präsentieren Sie ein Angebot.**

#### ***Kundengespräch durchführen und beobachten***

Die Firmen präsentieren nacheinander ihr Angebot und beraten den Kunden.

Falls Sie sich über die Reihenfolge der Präsentationen nicht einig werden, lassen Sie das Los darüber entscheiden.

Gestalten Sie den Ort der Kundenberatung so, dass sich der Kunde wohl fühlen kann. Stellen Sie die erforderlichen Medien (OH-Projektor, Beamer, PC, Stellwand...) bereit.

Während der Kundenberatung sollen die anderen Teilnehmer den Verlauf beobachten und dabei besonders ihre spezielle Beobachtungsaufgabe berücksichtigen.

Notieren Sie wichtige Beobachtungen in den vorbereiteten Tabellen.

Am Ende wird der Kunde gebeten, seine Entscheidung für ein Angebot schriftlich zu treffen und kurz zu begründen. Sie wird in einem verschlossenen Umschlag aufbewahrt und erst bekannt gegeben, nachdem die Teilnehmer ihre Eindrücke und Bewertungen diskutiert haben.

## 6.5. Die Kundenberatung und das Angebot bewerten

Diskutieren Sie Ihre Beobachtungen und bewerten Sie die Kundenberatung.

Nachdem der Kunde sich wieder verabschiedet hat, sollen zuerst die Vertreter der Firmen über ihre Eindrücke und Erfahrungen während der Kundenberatung berichten.

Anschließend erhalten die anderen Kursteilnehmer Gelegenheit, ihre Beobachtungen zu erläutern und das Auftreten der Firmen zu bewerten.

*Verlauf der Kundenbera-*

## 6.6. Den Verlauf der Lerneinheit reflektieren und die Leistungen der Teilnehmer bewerten

**Bewerten Sie den Verlauf der Lerneinheit und die Leistung der Teilnehmer.**

Führen Sie das Bewertungsverfahren so durch, wie Sie es zu Beginn des Kurses mit dem Ausbildungspersonal vereinbart haben.

Halten Sie sich bei Ihren Bewertungen an die vereinbarten Bewertungsgesichtspunkte.

Versuchen Sie, Ihre eigene Leistung und die der anderen Teilnehmer gerecht zu bewerten.

Öffnen Sie danach den Umschlag mit der Entscheidung des Kunden. Diskutieren Sie seine Begründung.

Besprechen Sie anschließend den Verlauf der Lerneinheit. Bewerten Sie ihn dann unter den Gesichtspunkten „was war gut?“ und „was kann man verbessern?“

Verwenden Sie dazu Metaplankarten oder geben Sie Ihre Bewertung auf einem Bewertungsbogen ab.

**Welche Firma erhält den Auftrag und warum?**