

Ein angemeldeter Ausstellungsbesuch

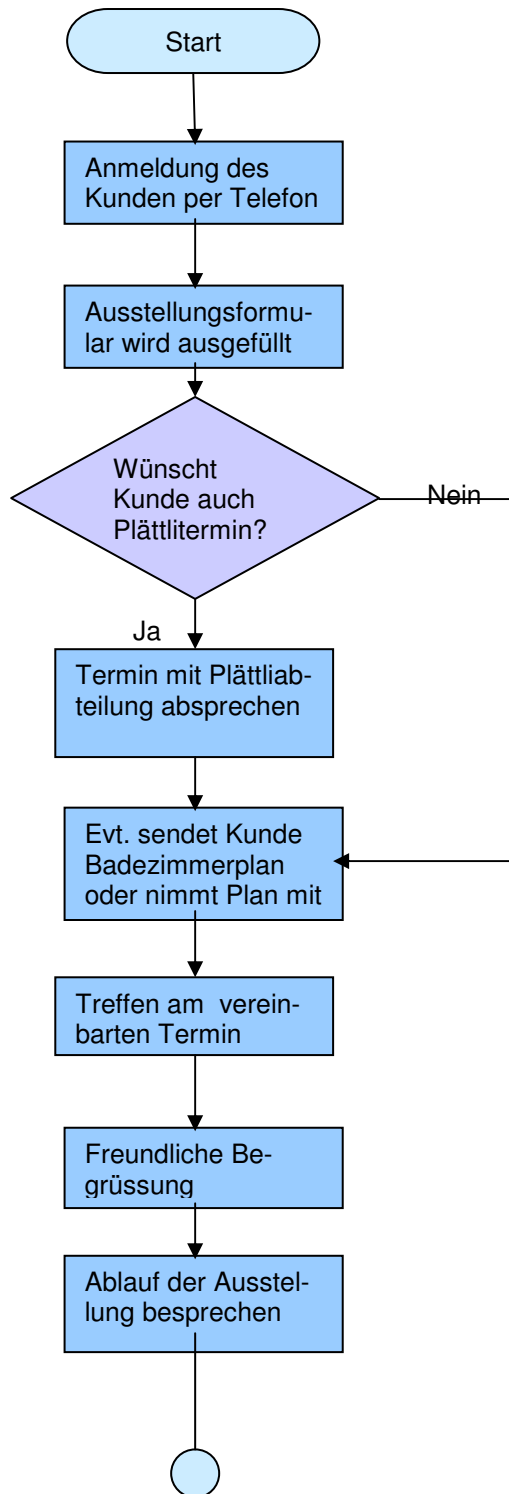


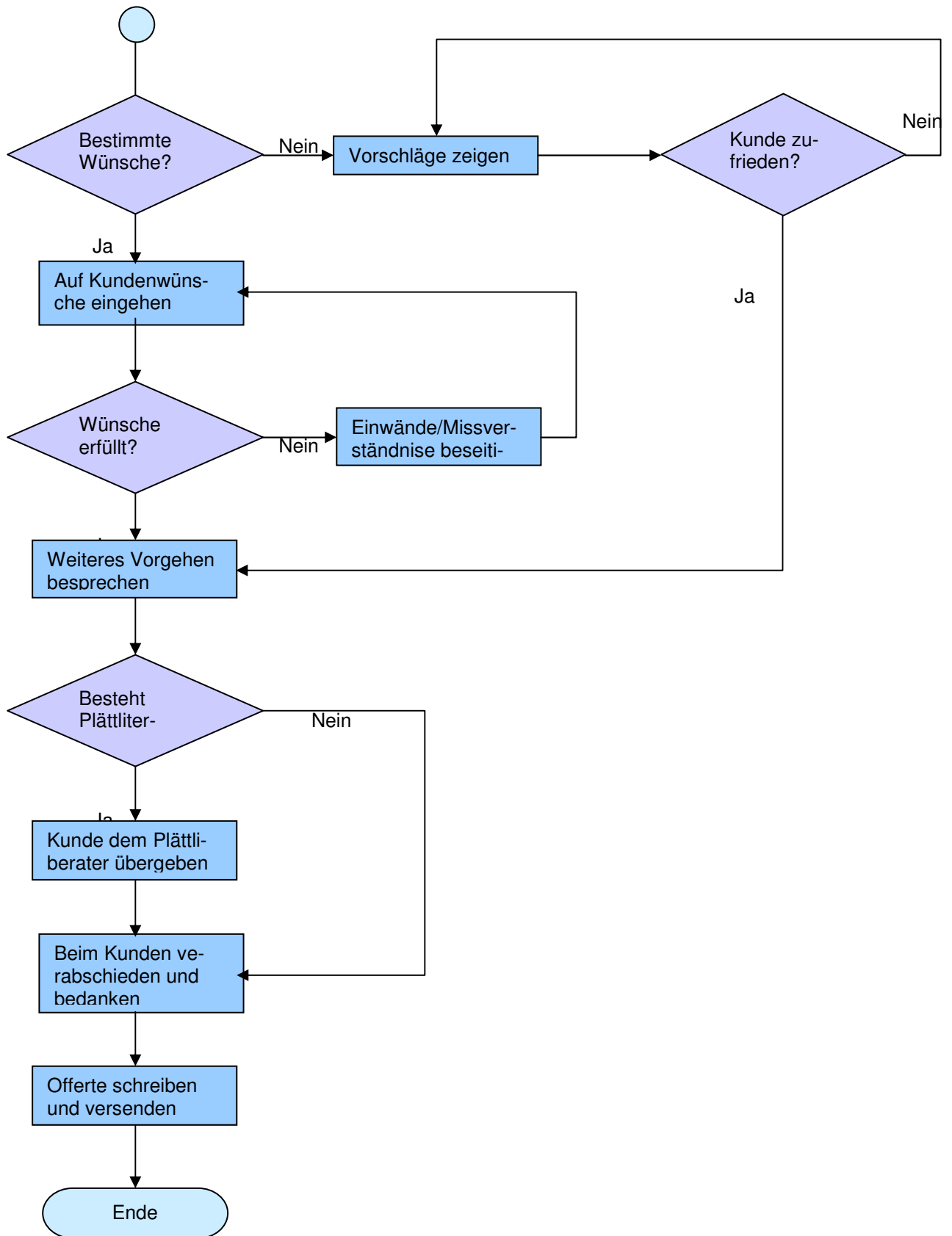
Barbara Slipac

Inhaltsverzeichnis

Flussdiagramm.....	Seite	3-4
Prozessbeschreib.....	Seite	5-8
<i>Einleitung</i>	Seite	5
<i>Die Anmeldung des Kunden</i>	Seite	5-6
<i>Die Beratung</i>	Seite	6-7
<i>Das Ende der Beratung</i>	Seite	8
<i>Schlusswort</i>	Seite	8
Musterdokumente.....	Seite	9-12
<i>Ausstellungsformular</i>	Seite	9
<i>Badezimmerplan</i>	Seite	10
<i>Erfassungsblatt</i>	Seite	11
<i>Fragebogen</i>	Seite	12
Pendenzenliste.....	Seite	13-14
Auswertungsbogen.....	Seite	15

Flussdiagramm





Der Prozessbeschreib

Einleitung

Das Thema meiner zweiten PE heisst; Ein angemeldeter Ausstellungsbesuch. Diese PE wird eine grosse Herausforderung für mich sein, da ich noch nicht in der Abteilung Ausstellung war. In der Branchenkunde habe ich gelernt wie man ein Kundengespräch führen soll. Mein Lehrmeister hat auch einige Rollenspiele mit mir in der Ausstellung durchgeführt. Doch das war bis jetzt noch kein Vergleich zu einer richtigen Ausstellung, wo dann ein Kunde vor mir stehen würde und es kein Rollenspiel mehr sein wird. Bei meiner ersten PE war das viel einfacher, weil ich mich mit dem letzten Thema schon viel befasst hatte.

Die Ausstellung finde ich eine wichtige Abteilung in unserer Branche. Leute kommen und gehen, Tag ein Tag aus. Das Ziel dieser Abteilung ist es nun, dass diese Leute nicht nur einmalige Besucher bleiben, sondern dass wir Sie zu unseren Kunden zählen dürfen und Sie uns auch weiterempfehlen können. Eine gute Möglichkeit Kunden zu gewinnen, ist ein gepflegtes und freundliches Auftreten in einer lehrreichen Ausstellung. Doch wie sieht eine perfekte Begegnung mit dem Kunden aus? Ich finde es wichtig dem Kunden zu zuhören, sich viel Zeit zu lassen, freundlich sein und ihm am Schluss eine Offerte zu präsentieren, die genau seinen Wünschen entspricht.

Die Anmeldung des Kunden

Wir haben verschiedene Arten von Kunden die in unsere Ausstellung kommen. Zum Beispiel Privatkunden, Sanitäre, Architekten, Generalunternehmungen etc. In unsere Ausstellung kann man angemeldet oder unangemeldet erscheinen. Die unangemeldete Kundschaft zu Beraten dauert nicht lang. Sie brauchen meistens nur etwas Hilfe, oder möchten zum Beispiel einen neuen Spiegelschrank für ihr Gäste-WC oder neue Garnituren. Dies beansprucht viel weniger Zeit und Aufwand als ein ganzes Badezimmer zu offerieren. Für die unangemeldeten Kunden haben wir stets einen Pikettdienst bereit. Jeden Tag ist ein anderer Mitarbeiter eingeteilt. Sie haben auch die Möglichkeit am Samstagmorgen in unsere Ausstellung zu kommen, falls Sie unter der Woche arbeiten müssen.

Unser Kunde hat verschiedene Möglichkeiten, sich für einen Besuch in unserer Ausstellung anzumelden. Die häufigste ist per Telefon, doch auch persönlich, per Fax oder Internet ist eine Anmeldung möglich.

Die Berater tragen die wichtigsten Informationen in das Ausstellungsformular ein, da die Termine meistens später stattfinden, und man nebst den anderen Arbeiten etwas vergessen könnte.

Auf das Formular gehört sicher einmal der Name des Bauherrn, des Sanitär und falls vorhanden, den des Architekten, die Uhrzeit und das Datum des Ausstel-

lungstermins. Sehr wichtig ist bei einem älteren Objekt, das die vereinbarte Preisbasis verwendet wird. Gut ist es auch zu wissen, wie das Objekt heisst, damit man nicht zu lange nach der Offerte suchen muss, falls schon eine vorhanden ist. Last but Not least sind auch allfällige Bemerkungen wichtig. Zum Beispiel wenn der Kunde anschliessend Platten/Küche aussuchen will, muss dies auch vermerkt werden. So kann der Termin auch gleich mit der Plattenabteilung/Küchenabteilung abgesprochen werden, damit es einen zeitlich korrekten Übergang gibt.

Auf eine Beratung sollte man sich so gut wie möglich vorbereiten, auch wenn die Berater noch nicht genau wissen was der Kunde will. Dies kann man mit Hilfe eines Badezimmerplans machen. Aber auch wenn ein Badezimmerplan vorhanden ist, muss man auf Änderungen des Bauherrn gefasst sein. Meiner Meinung nach, ist es einfacher, wenn ich den Plan vom Kunden schon im Voraus bekomme. Denn dann kann ich mir ja in etwa vorstellen, was ich dem Kunden zeigen könnte und was für Varianten möglich wären. Das hat mir jedenfalls geholfen, als ich meinem Lehrmeister ein ganzes Badezimmer offerieren musste. Er hatte mir vorher einen Badezimmerplan gegeben damit ich etwa wusste, was er gerne möchte. Auf dem Plan war eine Badewanne eingezeichnet die 180x80 cm gross war und den Ablauf in der Mitte hatte. So wusste ich genau das ich ihm sicher eine Duo-Wanne zeigen kann, wenn er seine Meinung nicht ändern würde. Dann konnte ich mir auch Gedanken machen wo wir eine Wanne in derselben Grösse haben, damit er, falls er das Wünsche, sich einsetzen konnte. Wenn man so vorgehen kann wie ich das getan habe, fällt sicherlich mal die halbe Ausstellung weg und man hat es dann viel leichter. Doch man kann auch Pech haben und der Kunde ändert seine Meinung während der Beratung komplett. Er möchte lieber ein Badezimmer mit rundem Flair und nicht einen Eckigen, so wie es auf dem Plan aufgezeichnet ist. Für die Berater ist es hilfreich, wenn sich der Kunde auch auf die Ausstellung vorbereitet. Zum Beispiel, das er weiss, in welcher Farbe er sein Badezimmer haben will, oder wie gross sein Budget ist. Wenn die Kunden dann die Offerte erhalten und sehen, dass diese überhaupt nicht in ihrem Budget liegt, ist das mühsam für den Kunden wie auch Berater. Denn dann muss die ganze Offerte dem Budget angepasst werden und gleichzeitig die Wünsche des Kunden erfüllen.

Die Beratung

Der erste Eindruck ist der wichtigste, darum am besten gut gelaunt, mit einem freundlichen Lächeln auf den Kunden zugehen, sich vorstellen und ihn herzlich begrüßen. Da es heisst Ladies first, sollte man zum Beispiel bei einem Pärchen zuerst der Frau und danach dem Mann die Hand schütteln. Auch wichtig ist das Alter der Kunden zu berücksichtigen und sich auch anzupassen. Bei älteren Leuten ist es besser langsamer durch die Ausstellung zu laufen und das ganze in einem ruhigeren Tempo zu führen.

Nach der Begrüssung bespreche ich das Vorgehen der Ausstellung mit dem Kunden. Ich würde ihm empfehlen – wenn mehrere Räume offeriert werden sollen – mit dem grössten anzufangen. Meistens ist es so, dass in allen WC's das gleiche Klosett genommen wird. Am Schluss kann man alles nur noch in die kleineren Räume übertragen. Der Ablauf in der Ausstellung selber ist etwa so, wie der Team-Katalog aufgeteilt ist.

Also zuerst die Bade- oder Duschwanne, dann kommen der Waschtisch, der Spiegelschrank, das Klosett, die Garnituren und am Schluss die Armaturen.

Relevant ist es den Kunden zu fragen, ob er bestimmte Vorstellungen hat. Wenn ja, dann ist es sehr wichtig dem Kunden gut zuzuhören und sich Dinge notieren. Falls man etwas nicht verstanden hat, sich mit Fragen nochmals absichern.

Vorteilhaft ist es, wenn der Kunde schon Wünsche hat, soll man auf diese eingehen. Denn bei meinen Rollenspielen die ich machen durfte, hatte ich am Anfang Schwierigkeiten. Obwohl mir mein Praxisausbildner sagte, dass er gerne einen runden Waschtisch möchte, habe ich aus lauter Nervosität vergessen, wo ich einen solchen Waschtisch finde. Darum hatte ich ihm einfach einen Ovalen gezeigt. Und das ist falsch.

Wenn der Kunde eine Frage hat und man die nicht sofort beantworten kann, dann ist es am besten einfach ehrlich zu sagen, dass man die Frage nicht beantworten kann. Es ist besser wenn man es beim Lieferanten abklärt oder die Antwort bei Arbeitskollegen, in Prospekten und Unterlagen sucht. Das macht einen besseren Eindruck als etwas Falsches zu zeigen, oder sogar zu lügen.

Vorteilhaft ist es Personen einschätzen zu können, zu merken was für eine Art Ausstellung Sie gerne möchten. Sollte die möglichst ernst sein oder wäre ein Witz erlaubt? Eine solche Fähigkeit, Menschen einzuschätzen, ist nicht selbstverständlich, aber ich bin der Meinung, dass man dies erlernen kann. Diese Erfahrung machte ich mit meinem Lehrmeister. Den nach einigen Rollenspielen wusste ich langsam, auf welche Gesten ich von den verschiedenen Charakteren achten musste, um herauszufinden, wie ich mit ihnen umgehen sollte.

Zu einer Badewanne kann man viel sagen, wie gross das sie ist, welche Farbe sie hat, von welchem Hersteller sie ist, etc. Doch ich denke nicht, dass der Kunde das kleinste Detail des Produkts wissen will, wie zum Beispiel wie dick der Stahl ist. Die wichtigsten Punkte wie die Grösse, die Farbe, der Preis und etwas über die Qualität sind relevant für den Kunden.

Wie oben schon erwähnt, sollte man auf Kundenwünsche eingehen. Als erstes ist es wichtig, dem Kunden zu zuhören und sich Gedanken machen, welches von unseren Produkten auf seine Beschreibung zutrifft. Wenn das von mir gezeigte Produkt nicht dem entspricht, was der Kunde will, ist es am besten, wenn ich mich nochmals mit Fragen absichere und meine Notizen durchgehe. Solche Missverständnisse sollten nicht viel oder kein zweites Mal passieren, denn der Kunde könnte das persönlich nehmen und denken man würde ihm nicht zuhören.

Doch ich muss auch sagen, dass es nicht immer die Schuld der Berater ist. Es könnte nämlich auch an der Erklärung des Kunden liegen, der nicht genau weiss, was er will. Dieses Problem könnte man mit kurzen geschlossenen Fragen lösen, die der Kunde nur mit Ja oder Nein beantworten kann. Oder den Kunden fragen, was ihm nicht gefällt. Wenn sich der Kunde nicht für ein Produkt entscheiden kann, sollte man trotzdem mit der Beratung fortfahren. Zum Beispiel, wenn Er nicht weiss welche Badewanne er gerne möchte, könnte man einfach zu den Waschtischen wechseln. Vielleicht kann Er nach der Form des Waschtisches die Badewanne aussuchen. Was auch eine Lösung ist, den Kunden mit Prospekten und Bildern zu inspirieren.

Das Ende der Beratung

Bei einer längeren Beratung ist es meistens die Förmlichkeit dem Kunden etwas zu Trinken anzubieten, um sich gleichzeitig ein wenig auszuruhen.

Am Ende der Beratung bespricht man das weitere Vorgehen und gibt dem Kunden Prospekte für nach Hause mit, damit er sich das ausgesuchte nochmals ansehen kann.

Nachdem das weitere Vorgehen besprochen wurde, geben die Berater dem Kunden einen kleinen Fragebogen mit einem „Guezli“ ab. In diesem Bogen wird als erstes dem Kunden nochmals gedankt für seinen Besuch in unserer Ausstellung. Dann wird der Kunde auch gebeten uns diesen Bogen auszufüllen und ihn zurückzusenden. Der Kunde kann uns bei unserem Image sehr helfen, indem er uns sein Feedback mitteilt, mittels dieses Fragebogens. Für uns ist relevant wie der Kunde empfangen wurde, ob ihm unsere Beratung gefallen hat, wie er unsere Produktauswahl beurteilt und ob die Ausstellung für sein Vorhaben eine Hilfe war.

Wenn die Ausstellung vorbei und die Kunden zufrieden nach Hause gegangen sind, ist die Sache für die Berater noch nicht fertig. Nun muss die Offerte mittels des Erfassungsblatts, das man während der ganzen Beratung geführt hat, erstellen, damit sie der Kunde so schnell wie möglich erhält. Sofern die Kunden keine Änderungen mehr in der Offerte machen wollen, kann die Offerte in einen Auftrag umgewandelt werden und das Material kann vom Sanitär bezogen werden.

Schlusswort

In drei Monaten komme ich in die Abteilung Ausstellung. Unter anderem werde ich Offerten schreiben, mit dem Berater in Ausstellungen mitgehen und selber auch eine Beratung führen dürfen. Offerten zu schreiben wird kein Problem sein, da ich es schon im Verkauf machen konnte. Auch wird mir keine Schwierigkeiten bereiten, mit einem Mitarbeiter in einer Kundenberatung mitzulaufen. Denn dann sehe ich das, was ich immer mit meinem Lehrmeister gemacht habe, in echt. Das wird eine gute Hilfe sein, um die Produkte in unserer Ausstellung noch besser kennen zu lernen. Ich werde sicher neue Verkaufsargumente zu hören bekommen, die ich später dann selber verwenden kann.

Die Freude für diese Abteilung ist gross. Doch ich habe dennoch Angst vor dem Gedanken selber eine Ausstellung zu führen, ohne jegliche Hilfe von meinem Lehrmeister oder einem Mitarbeiter. Im Moment wüsste ich nicht genau, wie ich reagieren werde wenn ich einen Fehler machen würde, oder was sagen oder tun, wenn ich eine Frage selber nicht beantworten kann. Doch auch diese Hürde werde ich nehmen müsse.

Musterdokument 1

Musterdokument 2

Musterdokument 3

Musterdokument 4

Pendenzenliste

10.07.05

- Thema vom Praxisausbildner bekommen
- grobe Notizen der ganzen PE gemacht

09.09.05

- Informationen gesammelt
- Flussdiagramm begonnen
- Pendenzenliste geführt

18.10.05

- Flussdiagramm überarbeitet
- Erstes Musterdokument erarbeitet
- Prozessbeschreib begonnen

21.10.05

- Flussdiagramm ausgebessert
- Grobes Inhaltsverzeichnis erstellt
- Zweites Musterdokument erarbeitet

25.11.05

- Prozessbeschreib überarbeitet
- Flussdiagramm fertig gestellt
- 1. Lernjournal ausgefüllt

02.12.05

- Prozessbeschreib überarbeitet
- Drittes Musterdokument erarbeitet
- Inhaltsverzeichnis begonnen
- Pendenzenliste geführt

10.01.06

- Skizzen vom Titelblatt gemacht
- Prozessbeschreib überarbeiten

13.01.06

- Prozessbeschreib fertig gestellt
- Viertes Musterdokument erarbeitet
- 2. Lernjournal ausgefüllt

17.01.06

- Musterdokumente überarbeitet und fertig gestellt
- Pendenzen Liste geführt
- 3. Lernjournal ausgefüllt

30.01.06

- Titelblatt erstellt
- Pendenzen Liste abgeschlossen
- 4. Lernjournal ausgefüllt
- Lernjournale zusammengefasst → Auswertungsbogen
- PE zusammengestellt

13.02.06

- Versenden der PE

14.02.06

- letzter Abgabetermin der PE an den ÜK-Leiter

Auswertungsbogen

(Zusammenfassung der Lernjournale) zur Prozesseinheit

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief ————— ☆ —————> hoch

weil ich Höhen und Tiefen während der ganzen Erarbeitung meiner PE hatte. Ich hatte einige Momente in denen ich gerne alles hingeschmissen hätte, doch wiederum hatte ich auch viele Erfolgserlebnisse, sodass ich mich immer wieder fangen konnte.

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig ————— ☆ —————> einfach

weil es mir sehr viel Spass machte in der Ausstellung zu Beraten (auch wenn es nur mein Lehrmeister war). Die Bewegungsfreiheit, der engere Kontakt mit Kunden und unseren Artikeln war mal eine gute Abwechslung zum Papier, dem Stuhl und dem PC im Büro.

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden ————— ☆ —————> sehr zufrieden

Für das, dass ich noch nicht in der Abteilung Ausstellung war, bin ich sehr zufrieden mit meiner Arbeit. Doch andererseits hatte ich Praktische wie auch Theoretische Erfahrungen mit meinem Lehrmeister gemacht. Daher hätte meine Arbeit besser sein können. Im Grossen und Ganzen bin ich aber zufrieden.

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts ————— ☆ —————> alles

denn aus dem Guten wie auch Schlechten habe ich gelernt.