Kompaktratgeber 13

Monteure und Gesellen

helfen verkaufen

(C) 2004 Ärmelhoch Service-Institut
Alle Texte und Bilder stammen von den Autoren
Verwendung, Nachdruck, etc. ist nur mit
ausdrücklicher, schriftlicher Genehmigung erlaubt.

Guten Tag,

wir konkurrieren heute nicht mehr mit der Qualität der Produkte, sondern mit der Qualität der Mitarbeiter.

Aktives Verkaufen wird in Zukunft ein Aufgabenfeld für das gesamte Team eines Unternehmens werden.

Dabei wird ein wesentlicher Erfolgsfaktor die Verkaufsaktivität durch Ihre Mitarbeiter vor Ort werden. In vielen Betrieben zeigen aktive Monteure/Gesellen bereits heute, dass sie sehr gut in der Lage sind, den Verkaufserfolg der gesamten Organisation wirkungsvoll zu unterstützen.

Wir hoffen, dass Ihnen dieser Ärmelhoch-Kompaktratgeber helfen wird, Ihr Monteurteam von der Wichtigkeit gemeinsamer Verkaufsanstrengungen zu überzeugen.

Dies wünschen wir Ihnen von Herzen
Ottmar Kuball und Werner Heimbach

Ärmel hoch
Service-Institut

Inhalt

Tipp 1 ... Erklären Sie das **„Warum?“**

Tipp 2 ... Tipp-Scheckheft-System **installieren**

Tipp 3 ... **Variante** A, B, C

Tipp 4 ... Schaffen Sie **Anreize**

Tipp 5 ... Erfolgsgeheimnis „**Einfachheit**“

Tipp 6 ... **Räuber** in Latzhosen

Tipp 7 ... **Prämiensysteme** geben einen „Kick“

Tipp 8 ... Permanent **neue Ideen**

Tipp 9 ... Motivationsfaktor **Partnerin**

Tipp 10 ... Binden Sie **alle Mitarbeiter** ein

Tipp 11 ... **Schätzen Sie** alle drei „TSN“

Tipp 12 ... Starten Sie **schwungvoll**

Tipp 13 ... Auf die Plätze fertig **los!**

Tipp 14 ... **Beweise** stoppen Kritiker

Tipp 15 ... **Kundenansprache** üben

Tipp 16 ... Keine **Anti-Reklame**

Tipp 17 ... Monats-/Jahres-**Rennlisten**

Tipp 18 ... **Verkaufsziele** gemeinsam verfolgen

Tipp 19 ... **Erfahrungsaustausch** regelmäßig durchführen

Tipp 20 ... **„Danke“**

Tipp 1

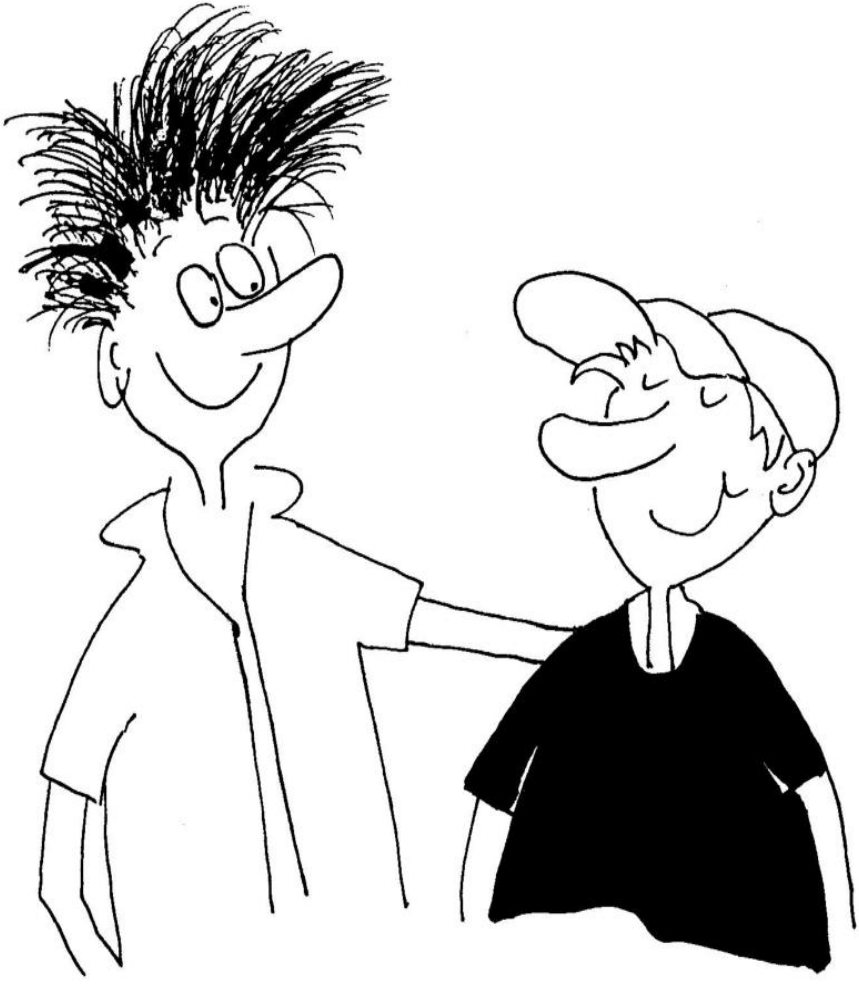
Erklären Sie das „Warum?“

Wenn es Ihnen gelingt, Ihre Monteure/Gesellen für den Verkauf zu gewinnen, eröffnen sich für Ihr Unternehmen neue Chancen für die Zukunft.

In der Praxis zeigt sich, dass zahlreiche Monteure bereit sind „ihr“ Unternehmen hochengagiert zu unterstützen.

Voraussetzung: erklären Sie Ihren Mitarbeitern die Branchensituation und die damit verbundenen Risiken und Chancen. Machen Sie die **Problembereiche** des Handwerks deutlich:

- desaströse Neubausituation
- keine kostendeckenden Stundenverrechnungssätze
- Nulltoleranz der Banken
- zunehmender Wettbewerb



Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 2

Installieren Sie das Tipp-Scheckheft-System

In Absprache mit den Mitarbeitern sollten Sie ein wirksames System zur Verkaufsunterstützung vereinbaren.

Die Tippscheckheft-Idee ist **schnell und einfach** umzusetzen.

Durch ihre Einfachheit hat sie sich in der Praxis in vielen Unternehmen schnell bewährt.

Gebundene Durchschreibe-Blocks mit Einlegekarton ermöglichen Ihren Monteuren/Gesellen auf einfache Art und Weise Auftrags-Tipps ins Unternehmen zu „**transportieren**“.

Tipp-Scheckhefte können Sie direkt online bestellen bei **www.aermelhoch.de**

Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 3

Variante A, B, C

Aktive Unternehmen setzen das System in **drei** unterschiedlichen Varianten ein.

- VARIANTE **A**:
  Das Tippscheckheft wird lediglich zur Erfassung der Verkaufschancen eingesetzt. Eine Provisionierung erfolgt nicht.

- VARIANTE **B**:
  Das Tippscheckheft in Verbindung mit einem Provisionssystem fördert den Verkauf.

- VARIANTE **C**:
  Das Tippscheckheft in Verbindung mit einem Provisionssystem und einem Prämiensystem fördert den Verkauf.

Schaffen Sie Anreize

Tipp 4

Erfahrungsgemäß engagieren sich weit mehr Mitarbeiter, wenn Sie mit einem **Provisionssystem** einen Anreiz für Verkaufsaktivitäten schaffen. Dabei sollten Sie aber den Grundsatz der Freiwilligkeit gelten lassen.

Verkaufsengagement lässt sich nicht verordnen. Ein Prämiensystem funktioniert dann, wenn es einfach und durchschaubar ist.

Es hat sich schnell gezeigt, dass **feste Provisionsbeträge** wirkungsvoller als prozentuale Erfolgsbeteiligungen sind.

Viele Mitarbeiter sehen darin den Vorteil, dass sie damit schon bei der Beratung ihren unmittelbaren (monetären) Nutzen vor Augen haben. Sie können auf Anhieb sehen, wie sich ihr Einsatz gelohnt hat.

Tipp 5

Erfolgsgeheimnis „Einfachheit“

Sie sollten Ihren Monteuren/Gesellen eine möglichst **einfache Provisionstabelle** übergeben.

Damit diese Tabelle für Ihre Mitarbeiter übersichtlich bleibt, sollten Sie nicht mehr als dreißig bis maximal vierzig Produkte provisionieren.

Wählen Sie ein „Produkt-Menue“ aus, das Ihnen als Chef(in)/Führungskraft besonders gut „schmeckt“.

Sie können damit die **Produkte forcieren**, die Ihrem Unternehmen einen hohen Dekkungsbeitrag sichern.

Bringen Sie auf Ihrer Provisionstabelle den Vermerk „vertraulich“ an, und erklären Sie Ihren Mitarbeitern, dass es sich dabei um ein Betriebsgeheimnis handelt.

Räuber in Latzhosen

Tipp 6

In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Provisionsbeträge sinnvollerweise in einem **niedrigen** Rahmen gehalten werden sollten.

So sind etwa für den Anstoß zu einer Badmodernisierung 50-80 Euro eine ausreichende Summe. Zum einen wird so gewährleistet, dass Ihre Kalkulation im vernünftigen Rahmen bleiben kann, zum anderen werden Ihre Mitarbeiter **nicht übermotiviert** in die Beratungen gehen.

Sie vermeiden damit, dass „Räuber in Latzhosen“ für Ihr Unternehmen unterwegs sind.

Ein Tippscheckheft ist übrigens jeweils mit einem Durchschlagblatt versehen. Dieser Durchschlag verbleibt im Heft. Er dient Ihren Mitarbeitern zur Kontrolle, ob die Tipp‘s bearbeitet werden, bzw. die Provisionsbeträge mit der Monatsabrechnung korrekt ausbezahlt wurden.

Tipp 7

Prämiensysteme geben einen „Kick“

Die besten Erfolge mit einem Tippscheckheft werden erzielt, wenn das Provisionssystem durch ein **einfaches Prämiensystem** unterstützt wird.

Fast alle großen Vertriebsorganisationen unterstützen die Aktivitäten der Verkaufsmitarbeiter mit attraktiven Wettbewerben.

Prämiensysteme haben sich seit vielen Jahren bewährt und **steigern** das Mitarbeiterengagement. Eine einfache Möglichkeit wäre es beispielsweise, wenn Sie zweimal jährlich (Stichtage 30.6./31.12.) einen Wettbewerb ausschreiben.

Der Mitarbeiter, der im jeweiligen Zeitraum die meisten Tipps für das Unternehmen schafft, erhält eine Prämie im Wert von beispielsweise 250 Euro, der Zweitplazierte im Wert von 30 Euro.

Permanent neue Ideen

Tipp 8

Achten Sie darauf, dass Sie stets **neue** Prämienideen entwickeln.

Alle Motivationen die berechenbar sind, halten nur eine gewisse Zeit.

Unerwartete Belohnungen dagegen motivieren, interessieren und lassen Erwartungen entstehen.

Bewährt haben sich **immaterielle** Prämien, insbesondere Veranstaltungen, die sich der Mitarbeiter normalerweise nicht leisten würde.

Engagieren Sie beispielsweise für den Wettbewerbssieger einen Garten-Partyservice.

Schenken Sie ihm eine Reise zu einem Musical (natürlich in der ersten Reihe). Oder besorgen Sie ihm (beste) Eintrittskarten zu einer bedeutenden Sportveranstaltung.

Tipp 9

Motivationsfaktor Partnerin

Mit immer wieder neuen Prämienideen fördern Sie den Wettbewerb.

Wenn Sie den **Grundsatz** beachten, dass die Partnerin Ihres Monteurs/Gesellen immer von der Prämie mitprofitiert (Reise etc.), erhöhen Sie die Motivation bedeutend.

Sie erzeugen damit eine doppelte „Belohnung“ für Ihren Mitarbeiter.

Denn neben der Anerkennung durch das Unternehmen (Prämie) gewinnt er gleichzeitig die **Bewunderung** durch seine Partnerin.

Tipp 10

Binden Sie alle Mitarbeiter ein

Allen Monteuren/Gesellen Ihres Unternehmens stehen viele Auftragschancen offen.

Nicht nur im eigenen Gewerk, sondern auch in allen anderen Unternehmensbereichen kann sich ein Mitarbeiter engagieren.

Auch Baustellenmonteure mit weniger Kundenkontakt als Kundendienstmonteure haben vielfältige Möglichkeiten.

Die Erfahrungen in Pilotbetrieben zeigten, dass das Tippscheckheft von diesen Mitarbeitern genutzt wurde, um auch **Nachbarn** auf Verbesserungsmöglichkeiten hinzuweisen. Auch bei Gesprächen im **Freundes- und Bekanntenkreis** oder in **Vereinskontakten** wurde das Instrument erfolgreich eingesetzt.

Tipp 11

Schätzen Sie alle drei „TSN“

Es gibt in der Praxis drei **T**ipp-**S**checkheft-**N**utzer bei den Monteuren/Gesellen:

1. Der **Verkäufer**
(verkauft aktiv, hat Spaß am Verkaufen)

2. Der **Berater**
(berät seine Kunden, überlässt den Verkauf aber z.B. dem Chef)

3. Der **Beobachter**
(notiert stillschweigend Defizite an der Kundenanlage im Tippscheckheft. Ohne dabei die Kunden anzusprechen)

Freuen Sie sich über alle Aktivitäten Ihrer Mitarbeiter. Akzeptieren Sie, dass jeder entsprechend seinem Talent und seiner Mentalität für das Unternehmen agiert.

Starten Sie schwungvoll

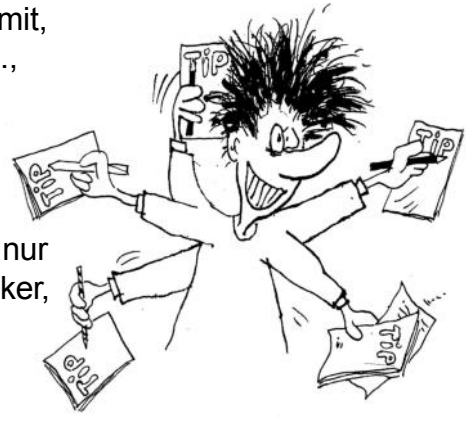
Tipp 12

Wie kommt Ihre Idee schnell ins Laufen?

Wenn Sie sich entschieden haben, mit einem Tippscheckheft zu arbeiten, ist es wichtig, dass **möglichst schnell** eine Eigendynamik eintritt.

Sie können dies durch einen kleinen, aber wirkungsvollen **Einführungswettbewerb** unterstützen.

Teilen Sie Ihrem Team mit, dass es für den 25., 50., 75. und 100. Tipp eine Sonderprämie gibt.



Damit erreichen Sie gleichzeitig, dass nicht nur für Kundendiensttechniker, sondern auch für Baustellen-Monteure/ -Gesellen ein Anreiz geschaffen ist.

Tipp 13

Auf die Plätze fertig los!

Damit Ihr Einführungswettbewerb „anziehend“ wirkt, sollten Sie die Prämienstaffel **vor dem Start** veröffentlichen. So könnte Ihr Einführungswettbewerb aussehen:

25. Tipp: Begleichung der letzten Telefonrechnung

50. Tipp: Erstattung einer Tankfüllung für den Privat-PKW

75. Tipp: Übernahme letzter Kassenbon im Supermarkt

100. Tipp: Jahres-Familienkarte für das Erlebnisbad

Achtung: auch bei diesen Beispielen sind die **Partnerin**, bzw. die **Familie** Ihres Mitarbeiters **integriert**. Achten Sie stets auf diesen wesentlichen Aspekt.

Sie können die Spannung erhalten, wenn Sie beispielsweise für den 500. Tipp eine besondere Überraschung ankündigen.

Beweise stoppen Kritiker

Tipp 14

So starten Sie klug in die gemeinsame Tippscheckheft-Zukunft:

Beginnen Sie zunächst einen **Testlauf** mit Ihrem aktivsten und aufgeschlossensten Monteur/Gesellen. Sie können damit den restlichen Mitarbeitern **beweisen**, dass aktives Verkaufen/Beraten möglich ist.

Besprechen Sie mit Ihren Mitarbeitern die Ergebnisse des Testlaufs.

Besonders den Kritikern (die Veränderungen stets blockieren) nehmen Sie so schnell den Wind aus den Segeln.

Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 15

Kundenansprache üben

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter mit einer **Argumentationshilfe**.

Üben Sie mit Ihren Mitarbeitern die Kunden ansprache.

Der entscheidende Moment im Beratungs-gespräch ist der Satz, mit dem Ihre Mitarbeiter die Beratung beginnen:

Drei Beratungssätze haben sich in der Praxis als wirksam und erfolgreich erwiesen:

1 **„Haben Sie schon einmal überlegt...?“**

2 **„Könnte es für Sie interessant sein...?“**

3 **„Sind Sie mit ... noch glücklich, Frau X?“**

Wenn der Kunde/die Kundin auf diese Fragen ein **positives Signal** gibt, kann Ihr Monteur sein Beratungsgespräch mit dem Kunden beginnen.

Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 16

Keine Anti-Reklame

Achten Sie darauf, dass der **Verkaufseifer** nicht überhand nimmt.

Wo preiswerte Reparaturen sinnvoll sind, verbietet sich - in Ihrem Interesse - der Verkauf von „Ersatzbedarf“.

Der Kunde, der sich durch Ihren Betrieb übervorteilt fühlt, läuft nämlich künftig **gegen Sie** Reklame.

Da Sie als Handwerksunternehmen meist regional aktiv sind, würde sich dieses Fehlverhalten schnell bei den Kunden herumsprechen.

Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 17

Monats-/Jahres-Rennlisten

Beobachten Sie die Verkaufserfolge der einzelnen Mitarbeiter.

Mit Monats- und/oder Jahres-Rennlisten erhalten Sie eine gute Einschätzung über die **Entwicklung** der einzelnen Mitarbeiter bei der Verkaufsunterstützung.

Sollte ein Mitarbeiter gravierend abfallen, können Sie so schnell darauf reagieren und im gemeinsamen Gespräch nach den **Gründen** suchen.

Binden Sie auch Ihre Auszubildenden in die Auftragsbeschaffung mit ein. So erkennen diese schnell, dass sie wichtiger Teil des Ganzen sind und die Verkaufsaufgabe wie selbstverständlich zum Beruf gehört.

Tipp 18

Verkaufsziele gemeinsam verfolgen

Sie können das Instrument „Tipp-Scheckheft“ besonders wirksam für Ihre aktuellen Verkaufsziele einsetzen.

Wenn Sie ganz bestimmte **Produkte oder Leistungen forcieren** möchten, können Sie dies mit monatlichen Wettbewerben sehr gut unterstützen.

Stellen Sie **einzelne Monate** unter ein entsprechendes **Motto**: z.B.

- Klarsichtfilter-Monat,
- Ausdehnungsgefäß-Monat,
- Türsprechanlagen-Monat,
- Fenster-Tausch-Oktober
- Wartungsvertrag-Monat etc.

Mit einer eigens dafür ausgelobten Prämie wecken Sie den Spieltrieb Ihrer Mitarbeiter.

Tipp 19

Erfahrungsaustausch regelmäßig durchführen

Führen Sie wenige Wochen nach dem gemeinsamen Start einen **Erfahrungsaustausch** durch (z.B. „Tipp-Round-Table“), so dass Ihre Monteure Erfolge und Problemsituationen darlegen können.

So erfahren Sie zuverlässig wo der Schuh drückt. Sehen Sie die Hinweise Ihrer Mitarbeiter als Chance zur Verbesserung und Weiterentwicklung.

Gleichzeitig wird durch Berichte über **Erfolgserlebnisse** Mut gemacht.

Machen Sie den Tipp-Round-Table zum festen Instrument/Ritual in der Unternehmensentwicklung.

Ärmel hoch
Service-Institut

Tipp 20

„Danke“

Sehen Sie das Engagement Ihrer Mitarbeiter bei der Verkaufsunterstützung nie als eine Selbstverständlichkeit.

Machen Sie Ihren Mitarbeitern in Gesprächen immer wieder deutlich, wie sehr Sie die Unterstützung bei der Auftragsbeschaffung schätzen.

Zum Schluss unser **Geheimtipp**:
Bedanken Sie sich immer für **jeden** einzelnen Tipp Ihrer Mitarbeiter. Wenn Sie diesen wichtigen Grundsatz beachten, werden Sie die Motivation Ihrer Mitarbeiter aufrechterhalten.

„Danke!“

Ärmel hoch
Service-Institut

Wichtige Tipps für Ihre Umsetzung

Mit dem Tipp-Scheckheft-System arbeiten bereits weit über tausend Handwerks-Betriebe und holen so täglich neue Aufträge durch clevere Einbindung der Mitarbeiter.

Wenn Sie jetzt Ihre Auftragslage und die Motivation Ihrer Mitarbeiter mit dieser Idee optimieren möchten, gratulieren wir ihnen zu diesem Schritt.

Bitte denken Sie daran, **für jeden Mitarbeiter** vor dem Start jeweils

1 Tipp-Scheckheft (besser gleich 2)
1 Kompaktratgeber 14 „So holen Sie clever Aufträge“

zu besorgen.

Wenn Sie die Einführung des Tipp-Scheckheft-Systems selbst umsetzen möchten, können Sie dazu auch unsere **Powerpoint-Charts** zu den Service-Ratgebern nutzen. **(bitte gleich mitbestellen!)**

Impuls von Profis?
Gerne machen wir auch Ihr Team in einem **Mitarbeitertraining** „Auftritt statt Abgang“ mit Schwerpunkt **Service und Auftragsbeschaffung** fit.

Ottmar Kuball

Ärmelhoch-Trainer

Betriebswirt des Handwerks

Lizenzierter Trainer für

Berufs- und Lebenszielplanung

Buchautor

Werner Heimbach

Ärmelhoch-Trainer

Betriebswirt des Handwerks

Meister/Techniker

Lizenzierter Trainer für

Persönlichkeit/Menschenkenntnis

Buchautor

Ärmel hoch
Service-Institut