

Konzeption einer Beratungslounge im Elektrowandwerk



Dquelle: vectorjuice / Freepik

Ralf Heinemann
Senior Consultant

E-Mail:
rheinemann@
conlab.de



Branche	Baunebengewerbe / Elektroinstallation
Kompetenz	Strategie und Mitarbeiterentwicklung
Detaillkompetenz	Coaching
Projekt	Konzeption einer Beratungslounge und Verkaufstraining
Unternehmen	Unser Mandant ist ein innovatives KMU im Bereich der Elektrotechnik. Im Laufe der Jahre entwickelte sich das Unternehmen vom Elektroinstallationsbetrieb zum Spezialisten für Elektro- und Haustechnik. Das Portfolio umfasst ebenso die Datennetzwerktechnik, die Installation von Gefahrenmeldeanlagen und die innovative Steuerungen von Haustechnik. Zu den Auftraggebern des Mandanten gehören insbesondere grosse Objektentwickler incl. deren anspruchsvoller Kundschaft.
Aufgaben und Projektinhalte	Erfahrungsgemäß sind groß ausgeschiebene Objektaufträge im Baunebengewerk ohne spätere Zusatzleistungen für die ausführenden Unternehmen selten lukrativ. Daher hat sich das Unternehmen darauf spezialisiert, die Kunden seines Auftraggebers vor Ausführung der Arbeiten nochmals direkt anzusprechen, um diese von den Vorteilen von möglichen Zusatzinstallationen zu überzeugen. Das Unternehmen hat nach ersten Erfolgen schnell festgestellt, dass sowohl die zunächst provisorisch hergestellten Beratungsräume als auch der Ausbildungsstand (insbesondere in Verkaufstechniken) der Kundenberater nicht ausreichend waren. conlab begleitete die Konzeption und schliesslich die Eröffnung einer professionellen Beratungslounge incl. der Produktauswahl und Präsentation. In einem ersten Schritt wurde festgestellt, welche Produkte margenstark sind und welcher Kundennutzen in der Anwendung durch die Mitarbeiter wie demonstriert werden kann. Weiterhin wurden die neuen Räumlichkeiten in Abstimmung mit dem Auftraggeber und Vorlieferanten für ein optimales Kundenerlebnis konfiguriert. Schliesslich wurde der gesamte Beratungsprozess standardisiert und incl. einer Online-Terminvergabe stark digitalisiert. Parallel wurden die Berater intensiv in Verkaufstechniken durch Rollenspiele geschult.
Ergebnisse	Durch die Einführung eines standardisierten Verkaufsgesprächs wurde der gesamte Beratungsvorgang effizient und transparent. Sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die der Mitarbeiter stieg einschließlich der Abschlussquote.

Sprechen Sie uns an - Ihr Kontakt :

Ralf Heinemann · rheinemann@conlab.de