

Ist Beratung gratis oder mehr wert?

Im Verein KMU Netzwerk Graubünden (NWG) treffen sich wöchentlich Inhaber und Führungspersonen kleinerer und mittlerer Unternehmen zum gegenseitigen Austausch, zur Unterstützung in der Akquisition und zur Weiterbildung. Einmal im Monat wollen die Mitglieder des KMU Netzwerk Graubünden (NWG) mit Beiträgen zu unternehmerischen Themen Einblick in ihre vielseitigen Tätigkeiten geben.

In der heutigen Folge dieser Serie beantworten die beiden Netzwerk Mitglieder Susanne Kislig (vi-suelle grafik & gestaltung) und Manfred Kumli (Kumli Uhren Schmuck) Fragen zum Thema Beratung.

Wie wichtig ist Beratung für Ihre Kunden?

Kumli:

Wir verkaufen Schmuck und Uhren, reparieren und revidieren diese auch. Die Kunden wollen etwas über die Materialbeschaffenheit, Herstellung, Qualität, Pflege und vieles mehr wissen. Da sie oft aufgrund der Beratung entscheiden, hat diese natürlich einen entsprechenden Stellenwert.

Kislig:

Im direkten Gespräch werden die Bedürfnisse des Kunden aufgenommen und daraus massgeschneiderte Lösungen realisiert. Eine fundierte Beratung hilft, das Vorgehen zu definieren, damit z.B. auch ein konkretes Angebot erstellt werden kann. Daher ist Beratung für unsere Kunden sehr wichtig und schafft auch das nötige Vertrauen.

Beratung ist also wichtig und müsste demnach auch einen hohen Wert haben. Dennoch wird Beratung heute wie selbstverständlich als kostenlose oder inbegriffene Leistung verstanden. Wie ist das bei Ihnen?

Kislig:

Für mich ist es sehr wichtig, dass ich den Kunden gut verstehe. Nur so kann ich seine Pläne wirkungsvoll umsetzen. Die Beratung ist dabei ein Teil des Konzepts und ist je nach Projekt eine inbegriffene Dienstleistung.

Kumli:

In einem Fachgeschäft gehört Beratung dazu. Das erwarten die Kunden. Es ist aber auch eine grosse Chance für die Fachgeschäfte. Der Kunde soll bei uns etwas sehen, es in den Händen, am Handgelenk oder um den Hals getragen haben, um zu spüren, was das bei ihm oder ihr auslöst.

Wird Beratung auch missbraucht?

Kumli:

Es gibt Branchen, die haben es zum Teil schwer. Beraten lässt man sich im Fachgeschäft und kauft sich dann das Produkt im Grosshandel oder über das Internet. Das ist bei uns zum Glück nur sehr selten der Fall.

Kislig:

Bei der Beratung geht es meistens um Ideen, die noch nicht visualisiert sind. Aus diesem Grund sehe ich bei der Beratung keine so grosse Gefahr. Ich kann mir jedenfalls kaum vorstellen, dass jemand mit meinen Ideen zu einer anderen Unternehmung geht.

Kann man Beratung lernen oder ist beraten einfach verkaufen?

Kumli:

Natürlich sind Beratung und Verkauf nah beisammen. In einem Fachgeschäft muss man das langfristig sehen. Unsere Kunden müssen unser Geschäft mit einem guten Gefühl verlassen, am Kauf lange Freude haben und wieder kommen, weil sie eben gut beraten wurden.

Kislig:

Ich meine vor dem erfolgreichen verkaufen braucht es eine gute, persönliche Beratung – dafür braucht es Menschenkenntnisse, das fachliche Know-how und das richtige „Gspür“. Einen Teil davon kann man lernen, alles andere ist mehr oder weniger Lebens- und Berufserfahrung.


Im nächsten Beitrag gehen wir der Frage nach, wie man Vertrauen gewinnt.

Interessierte sind eingeladen, an einem Morgentreffen unverbindlich teilzunehmen. Wir freuen uns auf Ihre Voranmeldung bei einem der Vereinsmitglieder.



Susanne Kislig
vi-suelle grafik & gestaltung
www.vi-suelle.ch

Manfred Kumli
Kumli Uhren Schmuck
www.bijouteriekumli.ch

 Like **Besuchen Sie uns auf Facebook!**
facebook.com/kmunetzwerkgraubuenden