

FORTBILDUNG

DIE TEUERSTE FORTBILDUNG: KEINE

Traditionell ist der Winter die Zeit für Handwerker-Fortbildungen, doch auch die Sommermonate bieten dazu reichlich Gelegenheit - zum Beispiel mit den individuell buchbaren KundenClub-Seminaren, die sogar im eigenen Betrieb stattfinden können.

Fortbildung lässt sich nicht einfach downloaden. Regelmäßig sollten Fachwissen und Marketingkenntnisse erweitert und aufgefrischt werden. Die Brillux KundenClub-Seminare bieten das ganze Jahr über Gelegenheit, Meister, Kundenberater und gewerbliche Mitarbeiter aus dem Alltagsgeschäft zu holen und ihnen neue Perspektiven aufzuzeigen – und das passgenau für jeden Betrieb und bequem direkt am Standort.

Jeder selbstständige Handwerker hat das schon tausendmal erlebt: Das Angebot ist geschrieben und beim Kunden abgegeben. Eigentlich sind die Weichen gestellt, doch der Funke will nicht recht überspringen. Auch Michael Harde, Mitinhaber des Malerbetriebs Stegemann aus Hagen, kennt das. Seine interne Analyse ergab, dass es an den Angeboten selbst nicht gelegen haben konnte. Harde und sein Partner Stefan Unger erkannten ihr Optimierungspotenzial in der Kommunikation mit Kunden. Rhetorik und Sympathie sind Schlüssel zum Erfolg – davon ist Michael Harde überzeugt. Er beschloss, sich auf diesem Gebiet verstärkt fortzubilden. Als Mitglied des Brillux KundenClubs wählte er das exklusiv buchbare Seminar „Trumpfkarte Menschenkenntnis: im Gespräch gewinnen“, das speziell auf Inhaber und Kundenberater von Malerbetrieben zugeschnitten ist.

Für Inhaber
und Kunden-
berater

TRUMPFKARTE MENSCHEN- KENNTNIS: IM GESPRÄCH GEWINNEN

Die Schulung für Ihre Menschenkenntnis!
Erlernen Sie Techniken für
erfolgreiche und effektive Kunden- und
Mitarbeitergespräche.

- Wie erkenne ich, wie mein Gegenüber „tickt“?
- Welche Menschentypen gibt es – und auf welchem Ohr hören sie besonders gut?
- Wie erfrage ich, was mein Gegenüber will – und wie stelle ich meine Argumentation darauf ein?
- Wie signalisiere ich, das Anliegen meines Gegenübers ernst genommen und verstanden zu haben?
- Wie bringe ich Gespräche zu einem erfolgreichen, runden Abschluss?

Der Ton macht die Musik: Andrea Eigel ist Spezialistin für gute Kundenbeziehungen. Inhaber und Mitarbeiter von Malerbetrieben profitieren von ihren motivierenden Veranstaltungen.

Für
Mitarbeiter

WIE VERHALTE ICH MICH KUNDENORIENTIERT?

Nur wenn alle Mitarbeiter kundenorientiert handeln, ist der Kunde von Ihrem Betrieb als Ganzem überzeugt, wird Sie weiterempfehlen und Ihnen den nächsten Auftrag anvertrauen. Dieses Seminar vermittelt Kompetenzen und festigt sie im Praxisbezug.

- Wie erkenne und behandle ich unterschiedliche Kundentypen?
- Welche Details stimme ich vor Arbeitsbeginn mit dem Kunden ab?
- Wie führe ich ein Abnahmegespräch?
- Wie gehe ich mit Reklamationen um?
- Wie kann ich Zusatzbedarf beim Kunden wecken?



KundenClub-Service

Ob Inhaber, Kundenberater oder Mitarbeiter: Von den KundenClub-Seminaren profitiert der gesamte Betrieb. Das ganze Jahr über bietet Brillux neben den regulären Schulungen die individuell buchbaren Seminare, die direkt vor Ort stattfinden und passgenau auf die betrieblichen Bedürfnisse eingehen. Genaue Absprachen mit den Referenten sind möglich. Der Vorteil: Alle Mitarbeiter können teilnehmen und haben denselben Wissensstand.

Informativ, aber auch unterhaltsam: Bei den Seminaren von Andrea Eigel stimmt die Atmosphäre.

FORTBILDUNG

Gute Handschrift gefragt: Das gemeinsame Erarbeiten von Lösungen zählt zu den Prinzipien der Brillux KundenClub-Seminare.

Für Inhaber

GUTE MITARBEITER FINDEN, BINDEN UND FÖRDERN

Nur mit den besten Mitarbeitern überzeugt man Kunden. Dieses Seminar packt die Fragestellungen an, die Handwerksbetrieben unter den Nägeln brennen.

- Wie mache ich gute, qualifizierte Mitarbeiter auf meinen Betrieb aufmerksam?
- Wie und wo finde ich engagierte Azubis?
- Wie stelle ich meinen Betrieb als Marke dar, die potenzielle Mitarbeiter begeistert?
- Wie kann ich gute Mitarbeiter halten?
- Wie führe und entwickle ich meine Mitarbeiter so, dass sie ihr Potenzial betrieblich optimal entfalten können?

„Hier habe ich wertvolle Impulse bekommen“, berichtet Michael Harde. Besonders profitiert hat er von den Übungen und Tipps, die Referentin Andrea Eigel den Teilnehmern an die Hand gibt, darunter auch Hilfe bei der Formulierung von Fragen im Kundengespräch: „Statt zu fragen: ‚Darf ich Sie wegen des Angebots noch einmal anrufen?‘, frage ich jetzt: ‚Wann darf ich Sie wieder anrufen?‘. So steht gleich ein Termin für einen Zweitkontakt.“ Fragen so zu formulieren, dass der Kunde seine Wünsche und Meinungen äußert, statt nur mit ja oder nein zu antworten, ist einer der Kunstgriffe, die Andrea Eigel mit den Teilnehmern übt. Theorie, Training und Beispiele aus der Praxis – das ist es, was die Teilnehmer bei der erfahrenen Marketing- und Kommunikationstrainerin bekommen, und zwar bei allen Seminaren.

Ebenfalls für Inhaber hat sie das Thema „Gute Mitarbeiter finden, binden und fördern“ für den Brillux KundenClub im Programm, in dem es neben der Frage nach Mitarbeitermotivation und -bindung auch darum geht, wie Führungskräfte mit ihrer Persönlichkeit

überzeugen können. Für Mitarbeiter in Malerbetrieben ist „Wie verhalte ich mich kundenorientiert?“ das richtige Seminar. „Fachwissen ist die eine wichtige Kompetenz des Mitarbeiters, angemessenes Verhalten jedoch ist genauso wichtig“, weiß Andrea Eigel. Wie parke ich den Firmenwagen, wie grüße ich, wie soll die Baustelle aussehen, wie erkenne ich Zusatzbedarf und Zusatzwünsche der Kunden, wie kontrolliere ich meine Körpersprache? – Das sind einige der Themen der Veranstaltung: Letztlich sind es die Mitarbeiter, die Kunden vor Ort überzeugen – oder eben nicht.

Das ist auch Michael Harde bewusst. Deswegen möchte er in den Sommermonaten, in denen keine regulären Brillux Seminare stattfinden, den individuellen Service von Brillux nutzen. Alle drei KundenClub-Seminartemen können für Betriebe maßgeschneidert gebucht werden und sind dann inhaltlich genau auf die betrieblichen Bedürfnisse abgestimmt. Die Veranstaltungen finden dann zum Beispiel für alle Mitarbeiter zusammen direkt im eigenen Betrieb oder in den Schulungsräumen der nächstgelegenen Brillux Niederlassung statt. ■



„Auf die Tipps aus dem Brillux KundenClub-Seminar möchte ich nicht mehr verzichten.“

Michael Harde, Malermeister und Mitinhaber der Stegemann GmbH, Hagen

Kontakt

Nina Gravermann
Tel. +49 (0)251 7188-759
info@brillux-kundenclub.de
www.brillux-kundenclub.de