

Tipps im Umgang mit Kunden – So wehren sich Handwerker gegen Preis-Nachverhandler

Der Auftrag ist erteilt, der Handwerker beginnt mit seiner Arbeit. Aber mittendrin beginnt der Kunde am Preis zu meckern und versucht „nachzukarten“. Wie Handwerker jetzt richtig reagieren.

„Kann man an dem Preis noch was machen?“ – eine unbequeme Frage, die Kunden leider sehr häufig stellen.

Wenn der Handwerker mitten in der Auftragsdurchführung beim Kunden steckt, ist die Leistung ja normalerweise schon verkauft. Manche Kunden konfrontieren den Handwerker jedoch völlig überraschend mit Vermutungen und Vorwürfen bezüglich des vermeintlich zu hohem Preis. Vielleicht lässt sich da noch etwas nachträglich herauschlagen?

Völlig überrascht reagiert der Handwerker oft genervt und redet sich um Kopf und Kragen. Er lässt sich überumpeln, gibt vielleicht patzige Antworten („Da müssen Sie schon mit dem Chef reden, ich mache die Preise ja nicht! Soll ich jetzt wieder heimgehen?“) oder knickt ein („Ja, das ist schon viel Geld, Sie haben ja Recht, aber unsere Einkaufsbedingungen sind nun mal so!“). Dies führt nur dazu, dass sich das Gespräch noch mehr aufschaukelt und der Kunde nicht aufhört.

Hier ist es wichtig, aus der Opferrolle zu wechseln und die eigenen Qualitäten des handwerklichen Profis selbstbewusst vorzutragen.

So reagieren Sie richtig auf Preisangriffe

1. Lassen Sie sich bei Nachfragen zum Preis nicht provozieren. Gehen Sie nicht auf Angriffe und abwegige

Vergleiche ein. Bleiben Sie in Ihren Aussagen immer freundlich-neutral.



2. Bleiben Sie loyal zu Ihrem Betrieb und Ihrer Mannschaft. Machen Sie sich nicht klein und damit zum Opfer, indem Sie die Preispolitik Ihres Betriebs schlecht machen oder in Frage stellen („Ich mache ja die Preise nicht. Wir sind nur die, die es dann ausbaden müssen.“)
3. Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen und zu Versprechungen oder vagen Zusagen hinreißen, dass Sie sich für einen günstigeren Preis einsetzen oder dass man „da vielleicht noch was machen kann“. Stehen Sie zur Preisgestaltung Ihres Betriebes und machen Sie andere Anbieter nicht schlecht.

„Es gibt von uns keine Gewährleistung auf Produkte von Amazon, weil wir die Qualität nicht kennen. Außerdem wissen wir nicht, wie lange diese Produkte auf dem Markt erhältlich sind. Wir könnten Ihnen dazu auch keinen Service anbie-

DAS NETZWERK DER EXPERTEN

23. – 26. APRIL 2024 | MESSEZENTRUM NÜRNBERG

DIE FACHMESSE FÜR SANITÄR, HAUS- UND GEBÄUDETECHNIK



ten. Durch den Einkauf bei uns sind Sie mit dieser Armatur auch langfristig auf der sicheren Seite.“

So könnte eine Argumentationslinie verlaufen, die auch für den Kunden nachvollziehbar und schwer zu schwächen ist.

4. Unterstreichen Sie die Vorteile und die Qualitätszusagen Ihres Unternehmens
 „Sie haben sich ja bewusst mit uns für einen Meisterbetrieb entschieden. Wir sind durch regelmäßige Schulungen immer auf dem neuesten Stand. Bei einem komplexen Bad braucht es eine exakte Abstimmung, die wir gerne für Sie übernommen haben. Auf unsere Zusagen können Sie sich voll und ganz verlassen.“

5. Vermeiden Sie Killerphrasen wie: „Keine Ahnung, da müssen Sie Herrn X fragen.“ Schaffen Sie sich Freiraum und vermeiden Sie jede Diskussion, die Sie nicht möchten, indem Sie einen passenden Rückruf anbieten. „Ich gebe es gerne weiter, dass Sie Herr... Frau... anruft. Dann können Sie Ihr Anliegen besprechen.“ Überhaupt sind Reizwörter wie „müssen“ und „aber“ tabu, weil sie im Kopf des Kunden noch mehr den Kampfmodus verstärken.

Erfolgreicher Start des Controllingseminars im Fachverband SHK in Bayern

Am 29. und 30. November 2023 fand erstmalig unser neues betriebswirtschaftliches Seminar „Controlling für SHK-Unternehmen in der Praxis“ statt. In diesen zwei intensiven Tagen haben wir gemeinsam mit acht Teilnehmern die Grundlagen des Controllings behandelt und sie mit einem praxisnahen Excel-Tool vertraut gemacht. Markus Schmitz, erfahrener Referent im Bereich Betriebswirtschaft, führte die Teilnehmer durch das Seminar.

Seminarinhalte im Überblick:

- Grundlagen des Controllings: Umfassende Vermittlung der notwendigen Grundkenntnisse.
- Umsatzplanung: Strategien zur effizienten Umsatzplanung für SHK-Unternehmen.
- Rentabilität und Liquidität: Analyse und Optimierung dieser zentralen Unternehmenskennzahlen.
- Kennzahlenrechnung: Praxisorientierte Anwendung und Interpretation von Kennzahlen.

Am ersten Tag erwarben die Teilnehmer theoretische Kenntnisse, während der zweite Tag bereits die praktische Anwendung eines Excel-basierten Controlling-Tools in den Fokus rückte. Dieses Tool erhielten die Teilnehmer kostenfrei im Rahmen des Seminars ausgehändigt.

Teilnehmerstimmen sprechen für sich:

„Ein sehr informatives und aufschlussreiches Seminar mit vielen Aha-Erlebnissen. Sehr praxisorientiert mit vielen Beispielen.“

„Endlich ein Tool, das einem im Alltag hilft und auf uns zugeschnitten ist.“

„Ein sehr empfehlenswertes Seminar, welches die Betrachtung meines Betriebes greifbarer und verständlicher macht.“

„Präsentation + Vermittlung + lockere Aufmunterung = war sehr gut.“

„Hoher Praxisbezug: Beispiele, Erklärungen, Hintergründe.“

Wir bedanken uns herzlich bei allen Teilnehmern für ihre aktive Teilnahme und das positive Feedback. Aufgrund des großen Erfolgs findet dieses praxisorientierte Seminar an 4 weiteren Terminen im Jahr 2024 statt: 22.-23.02.24; 11.-12.04.24, 18.-19.07.24, 28.-29.11.24

Verpassen Sie nicht die Chance, Ihr Unternehmen mit fundiertem Controlling auf die nächste Ebene zu heben! Aufgrund des hohen Praxisbezugs sind Vorkenntnisse übrigens nicht erforderlich. Bleiben Sie auf dem Laufenden und melden Sie sich rechtzeitig an: <https://haustechnikbayern/seminare>

