

### Mehr Effizienz – zufriedene Kunden

**«Wir wollen noch besser werden, und der Einkauf in den Verkaufsläden der Elektro Lüscher & Zanetti AG soll zum Erlebnis werden», so Urs Lüscher. Alle Mitarbeitenden nahmen an den entsprechenden Weiterbildungskursen teil.**

st. Am vergangenen Donnerstag sorgten die Lehrlinge der Elektro Lüscher & Zanetti AG mit Geschäftstellen in Muhen und Schöftland für das Tagesgeschäft. Ihnen waren Verkauf, Administration, Telefondienst und Kundenservice anvertraut. Der gesamte Mitarbeiterstab, sowohl vom Handwerksbereich wie auch vom Verkauf, unterzog sich einem ganztägigen Weiterbildungskurs mit dem Ziel, die Effizienz zu steigern, Leerläufe zu vermeiden und Arbeitsabläufe zu optimieren. Für diesen Bereich war Beat Karlen zuständig. Er leitet seit vielen Jahren Seminare für Motivation und Coaching und begleitet die Firma schon seit längerer Zeit auf ihrem Weg zum Erfolg. Karlen liess von den 16 Kursteilnehmern die Problemsituationen aufzählen und liess sie in Gruppen Lösungen suchen. Wie wichtig dabei ein kompetenter, aussenstehender Coach sein kann, ergab der Input, den die Kursteilnehmer von Karlen immer wieder bekamen. Wer jahrelang in derselben Firma arbeitet – auch wenn er noch so gut und zuverlässig ist –

wird mit der Zeit betriebsblind und sieht oftmals das Naheliegendste nicht mehr. Der Kurstag mit Beat Karlen war deshalb für alle ein Gewinn.

#### Das Einkaufserlebnis

Das Verkaufspersonal der Elektro Lüscher & Zanetti AG folgte den interessanten und spannenden Ausführungen von Erfolgsberater Bruno Erni. Die acht Leute aus dem Verkauf erfuhren vom Kursleiter, wie der Einkauf zum Erlebnis wird. Bei den beiden Verkaufsgeschäften in Muhen und Schöftland wurden optimale Rahmenbedingungen geschaffen. Der «Softfaktor Mensch» kann nun einiges zum Erfolg beitragen. «Wie kann ich die Kunden abholen, wie begegne ich ihnen?» Sehr oft entscheiden unscheinbare Verhaltensweisen, ob gekauft wird oder nicht. Wer sich Zeit nimmt für den Kunden und während des Verkaufsgesprächs voll bei ihm ist, hat schon gewonnen. Verkäufer sollen mit gezielten Fragen das Vertrauen des Kunden gewinnen und ihm auch richtig zuhören, wenn er sich offenbart. Nur so wird das Verkaufsgespräch in die richtige Richtung geleitet. Der Verkäufer spürt die Wünsche des Kunden und der Kunde fühlt sich ernstgenommen und verstanden.

Der gemeinsame Abschluss dieses Kurstages mündete in einem gemeinsamen Nachtessen, das noch einmal Gelegenheit bot, auf die Themen einzugehen. Nun heisst es, das Gelernte umzusetzen.