

Interview mit Kai Mosner von Highspeed Media zum Thema „Beratung im Ladengeschäft“

Herr Mosner,

gute Beratung und guter Service stehen für Sie an erster Stelle:

1. Worauf legen Sie bei Ihrer Beratung ganz besonderen Wert?

Im Beratungsgespräch versuchen wir zu analysieren, was überhaupt die Bedürfnisse des Kunden sind. Muss es tatsächlich eine 200 MBit Leitung mit einem Premium-WLAN Router sein oder reicht dem Kunden vielleicht auch einfach ein DSL-Anschluss mit einem Standard-Gerät, da er einfach alle 2 Tage mal die Tageszeitung im Netz liest. Der wichtigste Punkt ist bei uns immer, dass der Kunde eine fachkompetente und vor allem faire und ehrliche Beratung erhält. Wir quatschen dem Kunden nicht einfach ein Produkt auf, nur weil es dafür vielleicht gerade die meiste Provision gibt.

2. Wie halten Sie sich auf dem neusten Stand, um den hohen Anforderungen guter Beratung gerecht zu werden?

Die Provider selbst bieten regelmäßige Produktschulungen an, sei es im Shop vor Ort oder per Onlineschulung oder in den Schulungsräumen der Netzbetreiber. Alle unserer Mitarbeiter müssen in regelmäßigen Abständen an diesen Schulungen teilnehmen. Selbstverständlich schaut man sich aber auch im Netz nach den neusten Informationen um, besonders wenn es um das Thema Hardware geht oder wie jetzt bald ganz aktuell mit der freien Wahl seines WLAN-Routers. Nur wenn man direkt vom ersten Tag an richtig geschult ist, kann man dem Kunden auch ehrliche und aussagekräftige Antworten geben.

3. Wie schaffen Sie es, das passende Angebot für Ihren Kunden zu finden?

Wie in Punkt 1 schon erwähnt, versuchen wir im Beratungsgespräch eine Bedarfsanalyse zu machen. Was hat der Kunde aktuell für ein Produkt? Was können wir evtl. optimieren. Braucht der Kunde wirklich ein Premium-Smartphone oder reicht ein Mittelklasse Gerät. Surft der Kunde täglich im Internet oder vielleicht nur alle paar Tage oder Wochen. Das sind alle Faktoren, die wir mit in unsere Beratung einfließen lassen. Durch die Angaben des Kunden machen wir dann ein auf ihn zugeschnittenes Angebot.

4. Was sind die häufigsten Fragen, die Kunden in einem Beratungsgespräch zu einem Mobilfunk- oder Festnetztarif stellen?

Die Fragen sind immer sehr unterschiedlich: Die einen wollen wissen, wie groß die Reichweite des WLAN-Empfangs ist, ob der Empfang auch durch 10 Zimmerwände reicht, oder wenn es mal zu Problemen kommt, sich die Kunden immer nur an eine Hotline wenden müssen oder sich auch bei uns im Shop melden dürfen. Im letzteren Fall bitten wir sogar darum, dass die Kunden uns Bescheid geben, wenn etwas nicht funktioniert. Wir haben aufgrund unserer sehr guten Kontakte oftmals die Möglichkeit dem Kunden auch über den Standard hinaus zu helfen.

Im Mobilfunkbereich sind die Fragen eigentlich fast immer gleich. Welches Smartphone würden Sie mir empfehlen? Was ist besser: ein D-Netz oder E-Netz Tarif? Was passiert bei einem Defekt am Gerät? Helfen Sie uns auch bei der Installation des Gerätes? Selbstverständlich richten wir unseren Kunden das Smartphone ein oder helfen ihnen beim Umgang mit dem neuen Gerät, zeigen die wichtigsten Einstellungen und helfen auch bei der Einrichtung von Apps.

5. Wie lange dauert ein Beratungsgespräch im Durchschnitt?

Da ist jeder Kunde unterschiedlich. Die einen Kunden wissen genau was Sie möchten und da dauert der Vertragsabschluss keine 5 Minuten, andere Kunden möchten gerne komplett aufgeklärt werden und da kann ein Gespräch auch schon mal 20 Minuten oder gar länger dauern. Für uns ist es wichtig, dass der Kunde, egal ob er einen Abschluss bei uns vornimmt oder nicht, eine ordentliche Beratung erhält.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme