

Serviceberater Serie Teil 6

# Mach´s ihm leicht

**Die Angst, Kunden einen hohen Reparaturpreis zu nennen, eint viele Serviceberater. Dabei lässt sich das Problem einfach umgehen, wenn man eine Reparaturkostenfinanzierung anbietet.**

**K**ennen Sie „Leichtkauf“? Wenn man das in Google eingibt, kommen 18.700 Ergebnisse. Was macht denn bitteschön Leichtkauf aus? Ist doch ohnehin ganz einfach. Hingehen, auswählen, bezahlen gut. Nein – so leicht ist es dann doch nicht. Denn das Gehirn des Menschen hat so eine dumme Ange-

► **Finanz- und Ratenkaufoptionen** bei Anschaffungen zu nutzen, ist für viele Verbraucher völlig normal

wohnheit, zunächst einmal beim Preis eine Bewertung vorzunehmen, ob das denn teuer ist. Wie das geht? Nun, wir sehen oder hören einen Preis und schauen zunächst mal virtuell in unserer Geldbörse nach. Ist der Betrag da nicht drin, gehen wir gedanklich auf unser Konto. Haben wir den Betrag auch da nicht zur Verfügung oder noch nie gesehen, dann kommt unser Hirn zu der Erkenntnis: Kann ich nicht bezahlen, also zu teuer! Am Anfang des Monats geht´s ein bisschen besser, da dann der Blick auf´s Konto noch eher die Chance bietet, dass er den Betrag findet. Ist Ihnen schon mal aufgefallen, wann die Werbeblättchen der Werkstattkette mit den drei Buchstaben im Briefkasten liegen? Guck an!

Das heißt die handwerksehrengebetsmühlenartige Botschaft: „Sag dem Kunden – auch wenn es teuer ist den vollen Preis – er versteht das!“ endet heute so manches Mal im: „Ich melde mich wieder“. Wir wissen, dass das ein nettes Nein ist! Spätestens wenn der Kunde am Telefon einen Preis haben will, geht der Schuss nach hinten los.

Das wiederum hat dann zur Folge, dass sich bei den Serviceberatern langsam das Trauma durchsetzt, die Kunden wollten alle nichts mehr bezahlen. Weit gefehlt!

## Kein Budget, kein Halt

Vielmehr ist es heute so, dass immer mehr Menschen gar kein festes Budget mehr für Ihre Ausgaben haben. Die Möglichkeit alles zu finanzieren führte vielfach zu überhöhten Haushaltsausgaben. In der Folge sind heute 9,5 Prozent der deutschen Haushalte überschuldet.

Und das wird noch schlimmer! Und kein Serviceberater dieser Welt wird das durch Defensivannahmen oder Rabatte auf Arbeit und Teile aufhalten können. Keiner! Vielmehr begeben sich Servicebe-

rater mit einer für den Kunden zu hohen Gesamt-Reparatursumme in eine moralische Zwickmühle, da zum einen die Bremse gemacht werden muss, zum anderen der Kunde aber mit mehr oder minder feuchten Augen zu verstehen gibt, dass dann die Kinder nichts zu essen haben. Die Folge ist dann in Form einer Rabattzahl auf der Rechnung zu lesen. Oder der Kunde wandert ab. Der GAU!

Gleichzeitig haben viele Kunden aber jede Menge Ratenkredite laufen, die unmittelbar nach dem ersten des Monats den Blick auf das Konto noch hoffnungsloser für eine große Reparatursumme werden lassen.

„Das ist doch Wahnsinn“ hört man Serviceberater immer wieder sagen. Ja ist es in der Tat! Aber es ist die Realität. Und der muss sich nun mal jeder stellen, der etwas verkaufen möchte.

## Ein Sortiment wie kein zweites



- Problemloser Einbau: Voreingestellter Elektrodenabstand
- Spezielle Beschichtung: Schützt und erleichtert Ausbau
- Für gasbetriebene Motoren: LPG und CNG
- Doppel-Edelmetallausführung: Lasergeschweißt





Bilder: photos.com PLUS, Sebastian Wolf/Fotolia

entspannter. Und das lässt den Serviceberater entspannter sein. Er hat es also auch leicht.

### Rom oder Sofa

Ein weiterer Aspekt ist, dass Kunden den zu bezahlenden Betrag in Bezug auf ihre sonstigen Wünsche sehen. Wenn also eine Reparatur 800 Euro kostet und die muss zwingend durchgeführt werden, dann verabschiedet sich der Kunde innerlich von tollen Sachen wie dem Urlaub, dem neuen Computer oder ähnlichem. Oder anders gesagt: Heute steht eine große

Die Möglichkeit, größere Reparaturen zu finanzieren, wird von Serviceberatern eher selten angeboten.

### Bremsen oder bremsen

Der Kernpunkt für das Verhalten ist, dass immer mehr Menschen nicht mehr für das Produkt, sondern für den Nutzen bezahlen. Bestes Beispiel sind hier die Handys. Man will kein Handy, sondern Spaß, Flatrate und den neidischen Blick der anderen. Und das übrigens in immer schnellerer Folge. Die zwei Jahre Vertragsbindung sind vielen schon viel zu lange. Auf unser Geschäft bezogen kaufen Kunden also gefühlt keine Bremsklötze mehr, sondern den Nutzen bremsen zu können. Wenn man also mit den Bremsklötzen sagen wir mal ein Jahr lang bremsen kann, wieso nicht auch ein Jahr lang bezahlen? Die Denkweise ist doch enorm praktisch. Bei einem Reparaturpreis von sagen wir 220 Euro und einem Finanzierungszinssatz von neun Prozent sind das dann 20 Euro pro Monat für's bremsen. Soviel ist jedem seine Sicherheit wert.

Der Hintergrund dafür, dass Menschen das sogar noch als Schnäppchen ansehen, liegt in unserer Art zu denken. Wir können nicht analytisch wie ein Computer denken, sondern denken überschlägig. Wir bedienen uns dabei sogenannter Ankerheuristiken. Sie sorgen dafür, dass Menschen den Vergleich zwischen dem großen und den kleinen Betrag bewerten und die Folge des zwölfmaligen Zahlens außer Acht lassen. Weil das dann eher als schicksalhaft gewertet wird. Daher erscheinen die 20 Euro als echtes Angebot. Mit Reparaturfinanzierungen machen wir es dem Kunden also leicht, den Auftrag zu erteilen. Hier haben wir also unseren Leichtkauf. Und wenn er es leicht hat, dann ist er auch

► **Das lange Wochenende** in Rom konkurriert mit der großen Inspektion - zumindest bei den Kosten

Inspektion mit Bremse in direkter Konkurrenz zu einem Wochenende in Rom. Jetzt kann mal jeder selber entscheiden, was sich denn aus Kundensicht und emotional im Ganzen bei Licht betrachtet toller anhört. Also – liebe Serviceberater: Gönnen Sie ihrem Kunden die Reise oder was auch immer er sich noch kaufen will und bieten Sie aktiv die Reparaturfinanzierung an. Nicht der Banken wegen. Sondern der Tatsache wegen, dass Sie als Serviceberater dem Kunden möglich machen, aufweniger verzichten zu müssen. Das freut ihn! Darüber hinaus ist er glücklicher, findet Sie nett und tut Ihnen emotional nicht mehr weh. Also geht es auch Ihnen besser!

Und ganz nebenbei: Wenn die Bank dem Kunden den Kredit einräumt, dann haben Sie sofort und ohne Risiko Ihr Geld. Wo ist also das Problem außer in unseren Glaubenssätzen „zahle was du schuldig bist“? Tut er ja – nur länger! *Georg Hensch*