

**Test für Serviceberater/Innen
bzw. Service-Verkäufer/Innen**

Inhalt

- **Einstellung gegenüber Kunden**
- **Stressanfälligkeit**
- **Kommunikatives Verhalten**
- **Verkaufsorientierung**
- **Konfliktbewältigung**
- **Loyalität**

1. Einstellung zum Kunden

Jeder hat seine individuelle Grundmotivation, die das gesamte Handeln bestimmt. Welche der folgenden Aussagen trifft mehr oder weniger auf Sie zu?

Setzen Sie für jedes Blatt Ihre Bewertung in das Kästchen.
Geben Sie 5 Punkte für

- trifft am meisten zu

4 Punkte für

- trifft auch zu

dann 3, 2, 1 Punkt

1 Punkt steht für

- trifft am wenigsten zu

- A1 Ich tue meine Pflicht und erwarte deshalb, dass man mich entsprechend respektiert.
- B1 Der Kunde ist König und deshalb unterwerfe ich mich immer seinen Wünschen und Vorstellungen.
- C1 Ich als Fachmann habe eine starke Position. Meine Kunden wollen ja schließlich etwas von mir.
- D1 Jeder Kunde ist anders. So versuche ich mich auf jeden so gut einzustellen wie es eben geht.
- E1 Ich strebe stets danach, im Sinne unserer Unternehmensphilosophie ein partnerschaftliches Verhältnis aufzubauen.

2. Reihenfolge

Wenn zur gleichen Zeit drei Kunden zu Ihnen kommen – wie ist Ihre erste Reaktion?

- A2 **2** „Nur net hudeln!“ Alle kommen an die Reihe. Aber ich kann mich schließlich nicht „zerreißen“.
- B2 **3** Vorrang hat bei mir der, den ich schon kenne bzw. wer mir besonders sympathisch ist.
- C2 **1** Ich frage mich zuerst, wo vermutlich am meisten „zu holen“ ist.
- D2 **5** Ich versuche es jedem recht zu machen, aber es ist halt immer ein „Lotteriespiel“.
- E2 **4** Ich begrüße alle drei höflich, frage wer als erster da war und bitte die anderen um Verständnis und ein wenig Geduld (evtl. mit Lesestoff und Kaffee).

3. Gesprächsbeginn

Nach der Begrüßung geht es um die Klärung der Kundenwünsche und des Auftragsumfanges. Wie ermitteln Sie den?

- A3 **4** „Worum geht es . . . ?“
- B3 **3** „Herr Huber, womit kann ich Ihnen dienen?“
- C3 **1** „Parken Sie da drüben. Ich werde später eine Probefahrt machen, um festzustellen, was zu tun ist.“
- D3 **5** „Was darf ich für Sie notieren . . . ?“
- E3 **2** „Schauen wir uns den Wagen am besten gleich mal gemeinsam an, um nichts zu übersehen.“

4. Verkaufsverhalten

Technisch orientierte Menschen haben oft eine ganz spezielle Einstellung zu allem was „Verkaufen“ heißt. Wie stehen Sie dazu?

- A4 **5** Wenn ein Kunde über den normalen Servicebedarf hinaus noch etwas will, wird er es schon sagen.
- B4 **4** Ich möchte meinen Kunden immer nur sparen helfen. Bei Reparaturen, Zubehör, Öl etc. rate ich meist zur billigsten Alternative.
- C4 **3** Ich habe so viele Argumente auf Lager, dass ich als Fachmann praktisch alles verkaufen kann, selbst wenn er es gar nicht will.
- D4 **2** Neben dem was ein Kunde von sich aus in Auftrag gibt, versuche ich immer noch, eine kleine Auftragsverweiterung zu erreichen.
- E4 **1** Ich versuche immer weitere Ansatzpunkte zu finden, die meinen Kunden zusätzlichen Nutzen und Vorteile bieten.

5. Konfliktverhalten

**Wenn ein Kunde sehr verärgert reklamiert –
wie verhalten Sie sich?**

- A5 **5** „Da kann doch ich nichts dafür, aber schau`n wir mal . . .“
- B5 **4** „Wir haben uns doch immer so gut verstanden. Da werden wir auch diesmal einen Weg finden.“
- C5 **1** „Da sind Sie aber (auch) selber schuld, weil . . .“
- D5 **3** „Na ja, das kann schon mal vorkommen, aber . . .“
- E5 **2** Ich sage erst gar nichts, sondern höre aufmerksam zu bis er sich „ausgetobt“ hat.

6. Loyalität

Wenn ein/e Kunde/In über das Auto oder eine/n Mitarbeiter/In Ihres Hauses (z. B. Mechatroniker/In) schimpft – wie reagieren Sie?

- A6 **3** „Ja, was soll man dazu sagen? Ich werde das an die zuständige Stelle weiterleiten.“
- B6 **4** „Das habe ich schon öfter gehört. Sie haben ja so recht. Tut mir aufrichtig leid.“
- C6 **5** „Sie können das grundsätzlich so sehen. Aber ich werde den Verantwortlichen gleich zur Rede stellen.“
- D6 **1** „Nobody is perfect! Aber ich rede mal mit dem Betroffenen.“
- E6 **2** „Wir sind alle stets bestrebt, unsere Kunden in jeder Hinsicht zufrieden zu stellen. In diesem Falle werde ich gleich für Sie . . .“

Auswertung

Übertragen Sie Ihre Punktwertung aus den vorherigen Fragebögen in diese Tabelle.

A1 = __	B1 = __	C1 = __	D1 = __	E1 = __
A2 = __	B2 = __	C2 = __	D2 = __	E2 = __
A3 = __	B3 = __	C3 = __	D3 = __	E3 = __
A4 = __	B4 = __	C4 = __	D4 = __	E4 = __
A5 = __	B5 = __	C5 = __	D5 = __	E5 = __
A6 = __	B6 = __	C6 = __	D6 = __	E6 = __
▼	▼	▼	▼	▼
Summe A	Summe B	Summe C	Summe D	Summe E
1/1	1/9	9/1	5/5	9/9

Beurteilung der Auswertung

Dort wo Sie die höchste Punktzahl gesammelt haben, liegt Ihr Beurteilungsschwerpunkt, dann trifft die zweithöchste Summe zu usw. Wo Sie die wenigsten Punkte haben, trifft die entsprechende Beurteilung ebenso am wenigsten zu.

Schwerpunkt 1/1

- keine Ziele
- keine Motivation
- lässt Geschäft laufen
- fügt sich jeder Anordnung
- ordnet sich Kunden unter

Schwerpunkt 9/1

- zieht Kunden über den Tisch
- verkaufen um jeden Preis
- will immer Recht haben
- dominiert die Kunden
- andere Meinungen zählen nicht

Schwerpunkt 5/5

Die am häufigsten feststellbare Auswertung. Hier ist zu prüfen, welche Tendenz der zweite und dritte Schwerpunkt aufweisen.

Schwerpunkt 1/9

- verständnisvoll
- solidarisiert sich mit Kunden
- will es jedem Recht machen
- sucht die günstigste Lösung für den Kunden
- der „gute Freund“

Schwerpunkt 9/9

- der optimale Serviceberater
- kundenorientiert
- unternehmensorientiert
- menschlich & sachlich ausgewogen
- ideenreich und umsetzungsstark
- teamorientiert