



Teuer ist relativ – Tipps zum Umgang mit Feilschern

Meistertipp Teil 3

Daniela Orlamünder*

Trotz Aufschwung ist der Kostendruck am Bau in den letzten Jahren immer höher geworden. Denn nicht nur die öffentliche Hand, sondern auch private Bauherren schnüren den Gürtel immer enger. Schließlich ist „Geiz geil“ und wer nicht feilscht, ist blöd. Doch der Handwerker ist nicht wehrlos gegenüber dieser „Preisdrückermentalität“. Denn „teuer“ ist nicht das K.O.-Kriterium für die Kundenakquise!

Vier Spielregeln

„Bei dem Preis geht doch noch was!“ Dieser Satz des Bauherrn reicht meist aus, um den Handwerker zu verunsichern. Blitzschnell legt der Auftraggeber nach: „Ihre Konkurrenz ist billiger.“ Reagieren Sie auf solche Vorwürfe gelassen. Denn Qualitätsarbeit hat

nun mal ihren Preis. Aber auch Trotzantworten, wie „Günstiger geht es nicht!“ oder „Mehr als 5 % kann ich nicht!“ entschärfen die Situation nicht, sondern wecken bei manchen Kunden den Sportgeist.

1. Bei Preisverhandlungen: ruhig bleiben und Streit vermeiden. Profiverkäufer zeigen zuerst Verständnis für die Reaktion des Kunden und versuchen, dem Grund für das „zu teuer“ näher zu kommen. So fühlt sich der Kunde ernst genommen und ist im Zugzwang, die passenden Argumente für den gewünschten Preisnachlass zu liefern. Stellen Sie offen die Frage, ob sein Auftrag nur vom Preis abhängt. Jeder weiß, dass zu billig auch meist mit minderwertig zusammenhängt und gerade am Bau haben viele Kunden Angst vor Mängeln. Gleichzeitig schließt der Profiverkäufer so aus, dass der Kunde, sobald er seinen Preis erzielt hat, munter um noch mehr Entgegenkommen weiterfeilscht. Vermitteln Sie Sicherheit und Kompetenz, indem Sie beispielsweise den Bauherren über mögliche Mängel bei Nicht-Einhaltung Ihrer Qualitätsstandards aufklären.

* Diplom-Betriebswirtin Daniela Orlamünder ist Mitglied im Netzwerk „Strategieforum“ und entwickelt bei Orlamünder Kommunikation speziell für kleine und mittelständische Unternehmen abgestimmte Werbekonzepte

2. Ablenken! Fragen Sie, ob der Bauherr außer mit dem Preis, mit allen anderen Punkten, wie Service und Beratung, zufrieden ist. Fragen Sie beispielsweise, bis wann denn der Bauherr fertig werden will. Vor allem bei Neubauten wirken sich Terminverschiebungen auf die Kosten aus, etwa weil der geänderte Einzugsstermin mit längeren Mietzahlungen einhergeht. Sie werden sehen, wie schnell die Preisfrage in den Hintergrund gerät. Und wenn nicht, greift Regel nummer drei!
3. Niemals Regel Nummer eins vergessen! Immer schön ruhig bleiben! Preisverhandlungen sind in der freien Wirtschaft normal. Wenn Sie zu schnell Rabatte geben, signalisieren Sie außerdem dem Kunden, dass Sie anfangs versucht haben, ihn über den Tisch zu ziehen.

Geben und Nehmen

Das Gebot der Stunde heißt Geben und Nehmen. Gehen Sie einen Schritt auf den Bauherren zu, aber nehmen Sie den Auftraggeber auch in die Pflicht. Stehen weitere Arbeiten an, die man mit diesem Auftrag zusammenfassen kann, so dass sich die Summe erhöht? Oder lassen sich die Arbeiten auf die ruhigere Wintersaison hinausschieben (Achtung: Solche Terminverschiebungen unbedingt unterschreiben lassen)? Oder kann der Bauherr eine

höhere Anzahlung leisten, so dass Sie ihm mehr Skonto gewähren können? Sie sollten sich hier generell vorab Möglichkeiten überlegen, die Ihnen die Auftrags-erfüllung erleichtern, wodurch ein Preisnachlass gegenüber dem „braven“ Kunden auch fair ist. Auch die Treue des Kunden, sollten Sie in Ihre Überlegungen mit einbeziehen. Loyale Kunden sollten von Zeit zu Zeit auch mal belohnt werden. Verkaufsprofis zeichnen sich vor allem durch ihre perfekte Vorbereitung aus!

4. Nageln Sie den Kunden fest. Schreiben Sie alle Argumente des Kunden für einen Rabatt auf. Die meisten Feilscher geben hier nur drei bis vier Kleinigkeiten an. Stellen Sie dann die Gretchenfrage: „Wenn wir für diese Dinge eine zufriedenstellende Lösung finden, könnten wir den Auftrag heute unter Dach und Fach bringen?“ Antwortet der Kunde jetzt mit Ja, dann haben Sie das Schlimmste überstanden. Denn einer gütlichen Einigung steht jetzt nichts mehr im Weg! Und denken Sie bei jeder Preisverhandlung daran: Man kann erstens nicht jeden Kunden glücklich machen und leichte Siege sind oft enttäuschender als knappe Niederlagen. Faire Preise sichern schließlich Ihr Überleben. Zeigen Sie deshalb Sportgeist. Und wer anständige Arbeit leistet, soll auch anständig bezahlt werden. ■

Die Quintessenz

Regel Nummer 1: Preisverhandlungen gehören zum Alltag und sind kein Grund zur Aufregung.

Regel Nummer 2: Für die Auftragsvergabe gibt es am Bau meist wichtigere Entscheidungskriterien als den Preis.

Regel Nummer 3: Bereiten Sie sich auf Preisverhandlungen vor!

Regel Nummer 4: Verlieren Sie den Auftragsabschluss nie aus den Augen.

Mit unangenehmen Preisverhandlungen richtig umgehen
Auf www.baumetall.de finden Sie weitere Tipps & Tricks!
Im Onlinebereich BAUMETALL-Extra ergänzen zusätzliche Informationen Ihren persönlichen Marketingworkshop. Daniela Orlamünder zeigt unter anderem Möglichkeiten auf, wie Sie mit unangenehmen Fragen bei Preisverhandlungen umgehen können. Rein-schauen lohnt sich!



Dieser Meistertipp sowie das umfassende Online-Paket werden unterstützt von:



Repa-Band
Das Allzweck Dichtungsband – die einfache und beste Lösung.
bitumenfrei

selbstklebend
selbstdichtend

Repa-Band zum Abdichten von Dachkanten, Anschlußfugen, Dachrinnen, Abflüssen, Kaminen, Dachfenstern, Lichtkuppeln usw. Selbstklebend auf Butylkautschukbasis mit Alu-Abdeckung silber- oder bleifarbig.

Schutz durch »Zink-O-Rinn«

Der Spezial-Korrosionsschutzanstrich für Zinkrinnen und sonstige Bauteile aus verzinktem Stahlblech, für Kupfer, Stahl und Aluminium.

»Zink-O-Rinn«
kebu

Elastobit
Ein Produkt für das ganze Jahr. Kaltkleber mit Superklebkraft für die Verklebung und Abdichtung von Metallprofilen und -blechen.

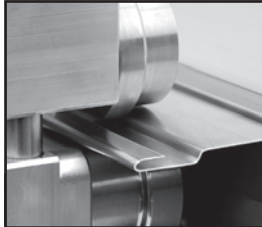
kebu

**KEBULIN-GESELLSCHAFT
KETTLER GMBH & CO. KG**
FABRIK FÜR KORROSIONSSCHUTZ
UND ABDICHTUNG SEIT 1933
Ostring 9 · D-45701 Herten-Westerholt
Postfach 618 · D-45684 Herten
Telefon +49 (0)2 09/96 15 - 0
Fax +49 (0)2 09/96 15 - 190
E-Mail: info@kebu.de
www.kebu.de

Bitte schicken Sie mir Informationsmaterial:
 Repa-Band Zink-O-Rinn Elastobit

Name _____
Anschrift _____
Tel. _____

bm



Flächenbündige Fassadenprofile

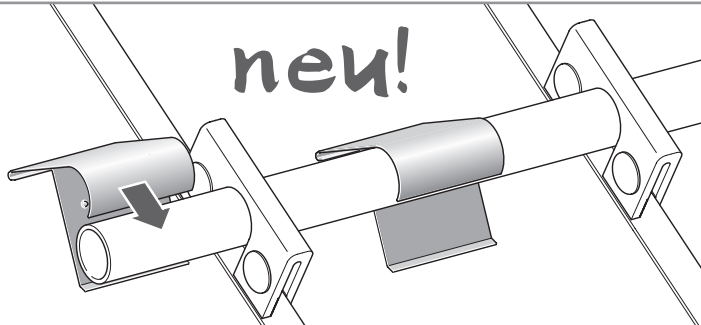
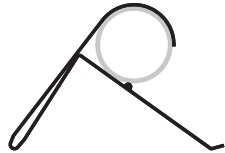
An Ihrer Abkantbank können Sie sehr einfach und schnell Profile herstellen.
Mit Laufwagen auf Linearführung für alle Fabrikate: Der Knoll-Profilierkopf.



K.N.O.L.L Metall- und Spenglertechnik · Tel +49 (0)7305 932873 · D-89185 Hüttisheim · www.knoll-spenglertechnik.de

Lieferbar in
Aluminium
Kupfer
Edelstahl

neu!



SM-Eishalter

- Schnelle und sichere Montage **ohne Werkzeug!**
- Einrasttechnik für mehr Sicherheit!
- Elastische Rohreinfassung für Schnefangrohre

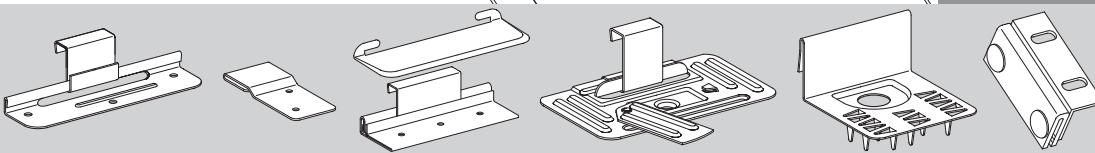
SM-SYSTEME

Befestigungssysteme
für Dach und Wand

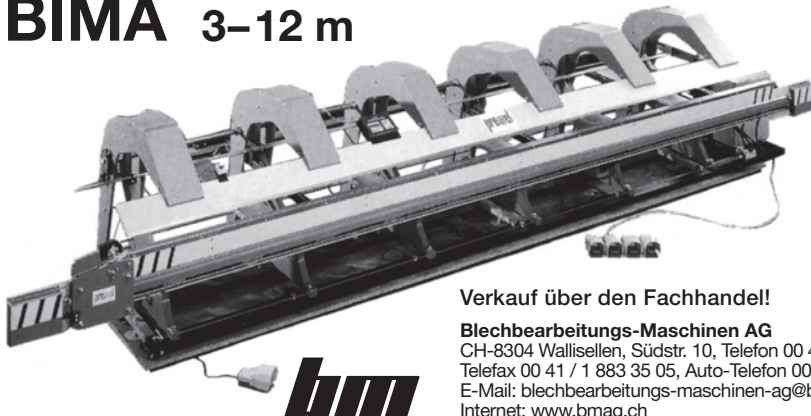
Telefon: 07141-23090

Fax: 07141-230985

eMail: info@sm-systeme.de



BIMA 3-12 m



Verkauf über den Fachhandel!

Blechbearbeitungs-Maschinen AG

CH-8304 Wallisellen, Südstr. 10, Telefon 00 41 / 1 830 55 05
Telefax 00 41 / 1 883 35 05, Auto-Telefon 00 41 / 79 401 64 64
E-Mail: blechbearbeitungs-maschinen-ag@bluewin.ch
Internet: www.bmag.ch



LANGABKANTMASCHINE

Aus Stahlplatten gebrannte Maschinenständer, die miteinander verschraubt werden und so eine stabile Konstruktion ergeben (keine Schweißnähte)

Ober- und Unterwange aus vergütetem STAHL 65

Standard-Ausrüstung

Vorsatzschiene/Oberwangenverstellung/Winkel-einstellgerät/Fusssteuerung/Not Aus/Hand- oder Elektro-Hydr.-Schneidapparat

Spezial-Zubehör:	Tiefenanschlag
Steuerung:	99 Programme je 50 Arbeitsschritte
Programm-Sprachen:	i, d, f, e

Coilwagen, Blechscheren,
Mobile Abkantmaschinen,
Profiliermaschinen,
Dachfalzschliesser,
Handformer, Zangen u.v.m.....



Max Draenert Apparatebau Tel. 07153-8217-0
Gutenbergstrasse 15-17 Fax 07153-8217-66
D-73779 Deizisau www.draeco.com

**Jetzt anrufen,
mailen oder faxen**

www.birdy-vogelabwehr.de