

Innentüren

© Vadim Andruschenko/fotolia

Kundenberatung und Vermeidung von Reklamationen

Kurzbeschreibung Verkaufsgespräche über Innentüren und Türelemente sind beratungsintensiv und setzen beim Verkäufer ein solides Fachwissen voraus. In diesem Seminar geht es darum, die Beratungskompetenz hinsichtlich Vertrieb, Planung, Aufmaß und Einsatz von Innentüren zu steigern.

Hier sind die Anforderungen an den Vertriebsmitarbeiter und Fachverkäufer komplex: Einerseits muss er ein solides Fachwissen über die unterschiedlichen Anforderungen an moderne Bauelemente haben und andererseits die Leistungseigenschaften der Ausbauprodukte kennen, die sich aus den Produktnormen und den jeweiligen nationalen und europäischen Vorgaben ergeben. Dieses Fachwissen muss der Fachverkäufer mit den Anforderungen des Kunden in Balance bringen. Ein gutes Beratungsgespräch ist hier wichtig, um spätere Reklamationen in diesem Bereich zu vermeiden.

Seminarinhalte Das Seminar ist produktneutral und beinhaltet folgende Schwerpunkte:

- Produktkenntnisse und Qualitätsstandards für Türen und Zargen
- Normen und technisches Regelwerk
- Funktionstüren: Einbruch-, Schall-, Rauch- und Brandschutz
- Aufmaß von Innentüren
- Maßtoleranzen am Hochbau
- Technisches Reklamationsmanagement
- Aus Schäden lernen: Reklamationen aus Sicht eines Sachverständigen

Zielgruppe Fachverkäufer/-innen und Vertriebsmitarbeiter/-innen im Holzgroßhandel und Holzeinzelhandel

REFERENT

Michael Bücking,
Dipl.-Ing., vereidigter
Sachverständiger für das
Tischlerhandwerk