

WENN GUTER RAT ~~TEUER~~ IST *wertvoll*

In den letzten Jahren zeigen sich Veränderungen. Produktberatung bei Medikamenten wird wichtiger, bei Bekleidung ist derzeit ein gegenteiliger Trend spürbar.

Nicole Wagner
Whitebox



Wir haben uns viele Fragen zum **Erfolgsfaktor Beratung** gestellt: Was bedeutet es, gut beraten zu sein? Wann wollen Kunden wie beraten werden? Das Marktforschungsinstitut whitebox ist für uns diesen und noch mehr Fragen in einer Umfrage nachgegangen. Außerdem klären wir mit Vertretern beratungsintensiver Branchen, was es überhaupt heißt, die richtige Beratung anbieten zu können.

„Soziodemografische Studien zeigen, dass im Allgemeinen eher Frauen für Kaufentscheidungen im Haushalt zuständig sind und ihnen auch eine Verkaufs- oder Produktberatung wichtiger ist. Spezielle Produktgruppen hängen auch mit dem Alter der Konsumenten zusammen. So ist der Kauf eines Smartphones ist bei Senioren mit einem höheren Beratungswunsch verbunden“, sagt Nicole Wagner vom Marktforschungsinstitut Whitebox. Sie hat eine von DIE MACHER in Auftrag gegebene österreichweite Onlinebefragung zum Thema „Erfolgsfaktor Beratung“ durchgeführt und die Ergebnisse der rund 700 befragten Personen zusammengefasst. Übrigens: Je höher das Bedürfnis nach Beratung ist, desto geringer ist die Wahrscheinlichkeit, dass das Produkt über das Internet bezogen wird.

FRUST BEIM SHOPPEN

Wenig überraschend dabei: je höher das Investitionsvolumen, desto wichtiger ist kompetente Beratung. Ebenso gefragt sind Produkt- und Serviceberatungen bei individualisierbaren Artikeln wie Brillen und Hörgeräten. Was die Marktforscherin außerdem beobachtet: „In den letzten Jahren zeigen sich Veränderungen. Produktinformation bei Medikamenten wird wichtiger, bei Bekleidung ist derzeit ein gegenteiliger Trend spürbar. In dieser Branche sehen Konsumenten auch hohe Verbesserungsmöglichkeiten in puncto Beratung. Bei großen Textilketten, bei günstigeren Produkten oder auch beim Diskonter gehen Kunden schon

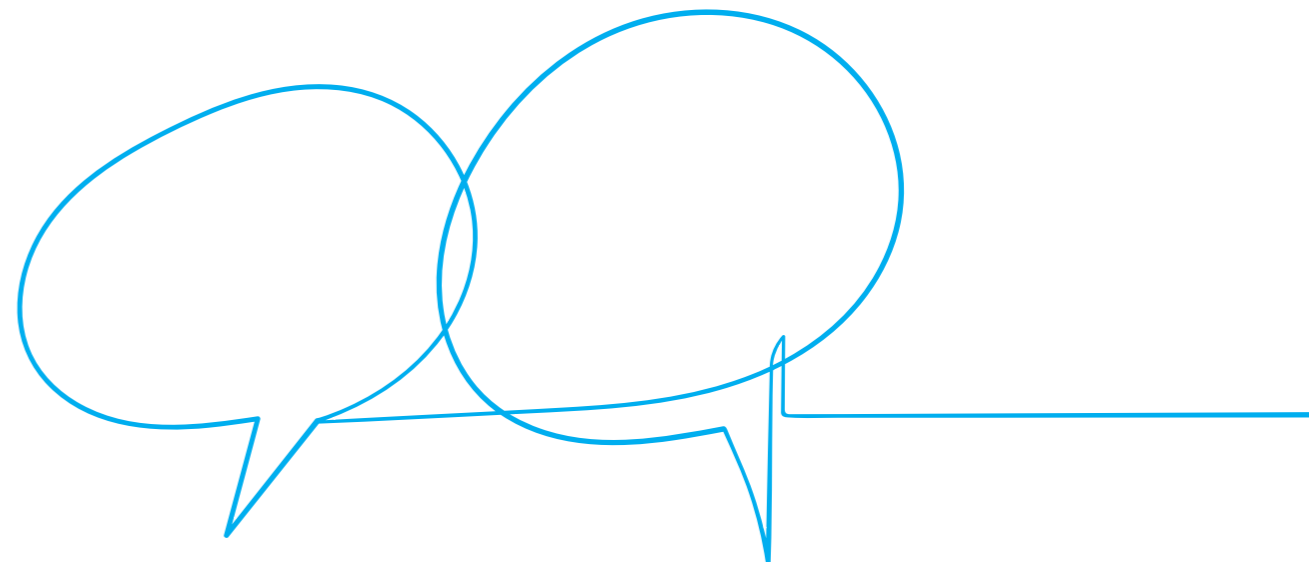
davon aus, dass es keine gute oder überhaupt keine Hilfestellung gibt.“ Enttäuscht sei der Kunde, wenn Fachgeschäfte keine gute Beratung liefern.

DIE RICHTIGE BALANCE

Fachliche Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter werden von Kunden vorausgesetzt. „Unsere Erfahrungen aus dem Bereich Mystery Shopping zeigen aber auch hier immer wieder Schwachstellen. Freundlichkeit muss gelernt und im Unternehmen gelebt werden“, sagt Wagner. Für Kunden sei es außerdem wichtig, dass Verkäufer oder Berater eine gute Balance zwischen Aufdringlichkeit und Unterstützung finden.

Wann fühlen sich Kunden denn gut beraten? Nicole Wagner hat hier einige Statements aus der Umfrage parat: „Ich fühle mich gut betreut, wenn man mir Fragen zu meinen Bedürfnissen stellt und darauf eingeht. Wichtig ist mir, dass sich der Berater auskennt.“ Oder: „Gute Beratung bedeutet für mich, dass ich auf Fragen zum Produkt eine gute, verständliche Auskunft bekomme. Wenn ich das Gefühl habe, dass der Verkäufer meine Wünsche versteht und mir zusätzlich gute Informationen und Tipps geben kann, bin ich zufrieden.“

Und wie schaut es andersrum aus? Wann haben Berater das Gefühl, gute Arbeit zu leisten? Wir haben uns in verschiedenen Branchen umgehört:



Beratung muss auf die **persönlichen Möglichkeiten** zugeschnitten sein.



Richard Ecker

Vorstandsvorsitzender,
Volksbank Oberösterreich

Wer sind Ihre Kunden? In erster Linie Klein- und Mittelbetriebe. Das ergibt sich aus der Historie heraus, denn unsere Banken sind vor mehr als 100 Jahren von Gewerbetreibenden gegründet worden. Wir haben aber auch kaufmännisch denkende Privatkunden als Zielgruppe.

Worin beraten Sie Ihre Kunden? Firmenkunden beraten wir bei Investitionen, im Förderbereich und im Bereich von Betriebsmittelkrediten. Im Privatkundenbereich sind wir schwerpunktmäßig einerseits im Wohnbau- und andererseits im Veranlagungsbereich, also im Wertpapiergeschäft, tätig. Veranlagungsberatungen decken wir gemeinsam mit unserem Partner Union Investment ab.

Woran erkennt man eine gute Beratung? Gute Beratung macht meiner Ansicht nach den Unterschied zum Verkauf. Es geht darum, die Bedürfnisse und die wirtschaftliche Situation

des Kunden kennenzulernen. Die Beratung muss auch auf das soziale Umfeld und die persönlichen Möglichkeiten zugeschnitten sein. Es geht nicht darum, Produkte zu verkaufen, sondern den möglichen Kunden besser kennenzulernen.

Was macht einen guten Berater aus? Ein guter Berater muss zuhören können und in der Lage sein, die wirtschaftliche Situation gut zu analysieren. Dann geht es darum, eine Verbindung zwischen seinem Wissen, dem makroökonomischen Umfeld, den volkswirtschaftlichen Daten und dem Zinsumfeld zu schaffen, damit er eine Finanzierung oder Veranlagung auf die Bedürfnisse der Kunden maßschneidern kann.

Um welche Erfahrung sind Ihre Kunden nach der Beratung reicher? Dass der Erfolg einer Beratung oder die Optimierung einer Finanzierung nicht ausschließlich von Konditionen, sondern von vielen anderen Parametern abhängt. ▶

Text Daniela Ullrich
Foto Wagner: Alois Endl;
Ecker: Mario Riener;
Goth: Haslinger /
Nägele, Ogger;
Wohlstandsbildner;
Burger: Haberkorn;
Müller, Rabl: Next Level
Consulting

Wovon raten Sie ab? Ich rate dazu weder bei Finanzierungen noch Veranlagungen, Extrempositionen einzugehen oder sehr spekulativ unterwegs zu sein. Ich bin eher für die solide und nachhaltige Variante.

Wann sind Sie mit Ihrer Beratung zufrieden? Wenn der Kunde zufrieden – oder noch besser: begeistert – aus dem Termin geht und die Erfahrung gemacht hat, dass es sehr wesentlich ist, wie man beraten wird. Wenn er obendrein einen Mehrwert aus der Beratung mitnimmt, ist das sehr zufriedenstellend.

Was ist das Schöne an Ihrem Beruf? Ich finde es toll, dass es menschelt und man mit vielen unterschiedlichen Leuten zu tun hat. Gerade im Firmenkundenbereich ist es schön mitanzusehen, wenn Unternehmer stolz ihre Firma präsentieren.

Der beste Rat, den Sie je bekommen haben? Das war nicht direkt ein Rat, sondern eher eine Erkenntnis bei einem Persönlichkeitsentwicklungsseminar: Das wichtigste ist, dass man selbst zufrieden ist, und es ist weniger wichtig, was andere sagen.

Auf diesen Rat hätten Sie verzichten können? Ich glaube, wenn ein Rat ernst gemeint ist, sollte man gar nicht darauf verzichten müssen. Ich denke, Ratschläge sind eine Art Entscheidungsvorbereitung. Je mehr man in den Trichter, der letzten Endes zur Entscheidung führt, füllt, umso mehr Zugänge ergeben sich, um eine Entscheidung zu treffen oder ein Ziel zu erreichen.

Dieser gute Rat ist (nicht) teuer? Ein nicht ernst gemeinter Rat ist sicher nicht teuer. Darauf kann man gut und gerne verzichten.

#Andreas Ogger Wohlstandsbildner

Wer sind Ihre Kunden? Unternehmerisch und eigenverantwortlich denkende Menschen, die effektiv Vermögen aufbauen oder sichern wollen jenseits von Börse, Banken und Versicherungen.

Worin beraten Sie Ihre Kunden? Wie Vermögensaufbau in Minuszins- und Krisenzeiten nach dem Vorbild wirklich reicher Investoren unkompliziert funktioniert.

Woran erkennt man eine gute Beratung? Wer gut beraten wird, kann nicht nur gute Entscheidungen für sich treffen, sondern ist auch glücklich.

Was macht einen guten Berater aus? Ein guter Berater hat und tut, was er anderen empfiehlt. Er ist ein leuchtendes Beispiel dafür, dass das, was er rät, auch funktioniert. Wenn es nicht funktioniert wie geplant, dann betrifft es ihn auch persönlich. Gut beraten hat er dann, wenn seine Beratung Früchte trägt und Klienten immer wieder kommen.

Um welche Erfahrung sind Ihre Kunden nach der Beratung reicher? Dass Vermögensaufbau Freude macht als etwas, das das eigene Leben auf allen Ebenen zutiefst bereichert – nicht nur auf der finanziellen.

Wovon raten Sie ab? Entscheidungen zu treffen, die sich nicht im tiefsten Innern gut an-



Ein guter Berater tut, was er anderen empfiehlt.

fühlen. Jede wesentliche Entscheidung sollte die eigene Lebensqualität sofort spürbar erhöhen, ansonsten ist es nicht die richtige.

Wann sind Sie mit Ihrer Beratung zufrieden? Wenn sich der Klient durch die Beratung selbstermächtigt fühlt und er meiner Herangehensweise nicht folgt, weil sie gut klingt, sondern weil sie seine wahren Bedürfnisse erfüllt.

Was ist das Schöne an Ihrem Beruf? Reich zu werden, indem andere reich werden, und dabei zu sehen, dass viel Geld nur einen kleinen Teil eines reichen Lebens ausmacht.

Der beste Rat, den Sie je bekommen haben? Der kluge Hamster vergrößert seine Backen, hält sein Hamsterrad aber klein.

Auf diesen Rat hätten Sie verzichten können? Auf die Renten, Garantien und Subventionen des Staates kannst du dich verlassen. ▶



#Julia Goth

Anwältin und Partnerin,
Haslinger / Nagele
Rechtsanwälte

Woran erkennt man eine gute Beratung? Für mich besteht gute Beratung nicht nur darin, jemandem einen Rat zu geben und ihm damit zu sagen, „wo es lang geht“. Man muss als Berater engagiert sein und gemeinsam mit dem Mandanten durch dick und dünn gehen. Dazu gehört auch, einen Schritt weiter zu denken und das große Ganze im Blick zu haben. Und manchmal gehört es auch zu einem guten Berater, den Mandanten nicht in seinen Wünschen zu bestärken, sondern die Situation objektiv zu betrachten und zu raten, von den ursprünglichen Zielen etwas abzurücken, um so das bestmögliche Ergebnis zu erreichen.

Der beste Rat, den Sie je bekommen haben? Versuche von jedem Menschen, dem du begegnest, etwas zu lernen.

Auf diesen Rat hätten Sie verzichten können? Bleib so, wie du bist. Es sollte immer Raum für Veränderung geben sowie die Bereitschaft, sich an neue Gegebenheiten oder Situationen anzupassen.

Wer sind Ihre Kunden? Unsere Zielgruppe sind vorrangig Unternehmer und Unternehmen, die wir in den unterschiedlichsten Rechtsgebieten beraten. Außerdem unterstützen wir in Zusammenarbeit mit akostart und der JKU auch Start-ups, indem wir im Rahmen einer Erstberatung brennende Fragen beantworten und auch Vorträge zu für Unternehmensgründer wichtigen Themen anbieten. Aber auch Nichtunternehmer beraten wir, beispielsweise in stiftungsrechtlichen Angelegenheiten, bei erbrechtlichen Fragestellungen oder bei Errichtung von Testamenten.



FIT FOR YOUR OWN BUSINESS?

Sie wollen sich Basiswissen sowie unternehmerische Skills im wirtschaftlichen Bereich aneignen? Sie wollen alles über die neuesten Trends und Entwicklungen im Start-up-Bereich erfahren? Dann sichern Sie sich Ihren Platz im Zertifikatsprogramm „Start-up & Entrepreneurship“ am Center of Lifelong Learning der FH OÖ!

JETZT ANMELDEN & am 02.03.2021 STARTEN!

Gleich informieren!
www.fh-ooe.at/startup



Nach einer guten Beratung hat der Kunde einen **Mehrwert** für sich generiert.



#Verena Burger
Vertriebsleiterin, Haberkorn

Wer sind Ihre Kunden? Wir versorgen Industrie-, Bauunternehmen und Gewerbetreibende mit Arbeitsschutz, Schmierstoffen und technischen Produkten wie Schläuchen, Maschinenelementen und Hydraulik.

Worin beraten Sie Ihre Kunden? Neben der klassischen Anwendungsberatung von Produkten verlagern sich unsere Beratungen immer mehr in den Bereich der Prozessoptimierung. Dabei passen wir unsere Dienstleistungen rund um den Beschaffungsprozess ständig den Bedürfnissen unserer Kunden an: Von der individuellen Lösung mit Ausgabesystemen bis hin zum komplexen Baugruppen-Management mit nur einer Artikelnummer finden wir für den Kunden die passende Bewirtschaftungslösung.

Woran erkennt man eine gute Beratung? Nach einer guten Beratung hat der Kunde einen Mehrwert für sich generiert, weil er entweder Geld spart, Fehler vermeidet, die richtigen Produkte einsetzt, Verschwendung minimiert oder weil im Idealfall gleich mehrere dieser Punkte zutreffen.

Was macht einen guten Berater aus? Dieser Berater muss eine wesentliche Eigenschaft mitbringen: Empathie. Bei der Beratung geht es vor allem um das Verständnis für die Probleme und Bedürfnisse des Kunden. Da hilft es, wenn der Berater die richtigen Fragen stellt und vor allem zuhören kann. Berater, die über 80 Prozent Gesprächsanteil haben, sind meist eher Verkäufer als Berater.

Um welche Erfahrung sind Ihre Kunden nach der Beratung reicher? Dass bei Haberkorn verlässlich, schnell und engagiert gehandelt wird und

der Kunde den bereits angesprochenen Mehrwert generiert. Lösungsorientiertes Arbeiten und ein passgenaues Angebot stehen dabei für uns im Vordergrund – persönlich wie auch digital.

Wovon raten Sie ab? Als Berater nur den „schnellen Euro“ im Auge zu haben. Die Zufriedenheit des Kunden und eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit sollten immer im Vordergrund stehen.

Wann sind Sie mit Ihrer Beratung zufrieden? Wenn wir für den Kunden genau die Dienstleistungen oder die Produktlösungen gefunden haben, die ihn weiterbringen und seinen Bedürfnissen entsprechen.

Was ist das Schöne an Ihrem Beruf? Ich komme jeden Tag mit neuen Menschen in Kontakt und darf mich mit vielfältigen Herausforderungen beschäftigen. In unserem Job wird es nie langweilig – und man lernt obendrein sehr viel über die Menschen und ihr Handeln.

Der beste Rat, den Sie je bekommen haben? Ein derzeit gängiger Spruch trifft's da ganz gut: Machen ist wie wollen, nur krasser.

Auf diesen Rat hätten Sie verzichten können Ich hole mir gerne unterschiedliche Sichtweisen ein, entscheide dann aber selbst, was sich für mich richtig anfühlt. Damit war ich bislang meistens gut beraten.

Dieser gute Rat ist (nicht) teuer Den Menschen mit einem Lächeln begegnen – und nie zu stolz sein, auch mal jemanden zu fragen, der es vielleicht (noch) besser weiß.

Gute Berater stellen viele Fragen, lassen den Kunden reden und **hören gut zu**.



Don't dream it - do it.

#Michael Müllner Managing Partner, Next Level Consulting
#Wolfgang Rabl CEO, Next Level Consulting

Wer sind Ihre Kunden? RABL_Führungskräfte der zweiten und dritten Managementebene, die als Projektmanager, Prozessmanager oder Change Manager im Einsatz sind.

Worin beraten Sie Ihre Kunden? RABL_Unsere Fokusthemen sind klassisches und agiles Projektmanagement, Prozessmanagement und Change Management im Sinne von strukturellen und kulturellen Veränderungen in Unternehmen und Non-Profit-Organisationen. Vor allem die Veränderungs- und Transformationsprozesse machen einen immer größeren Anteil unserer Beratung aus.

Was macht einen guten Berater aus? MÜLLNER_Gute Berater stellen viele Fragen, lassen den Kunden reden und hören gut zu, um sich ein Bild von der Situation machen zu können. Ich binde meine Kunden gerne in die Erarbeitung der Lösungen mit ein und erarbeite konkrete Erstanätze, die wir in Folge gemeinsam weiterentwickeln. Das fördert die Akzeptanz und erzeugt einen Schulterchluss in der Zusammenarbeit.

Was ist das Schöne an Ihrem Beruf? MÜLLNER_Die Chance, immer wieder neue Personen und neue Unternehmen kennenzulernen. Die Aufgabenstellungen sind situativ doch immer wieder ein wenig anders gelagert und damit verbunden auch die Herausforderungen. Für mich bedeutet in der Beratung tätig zu sein auch ein Stück Freiheit, da ich hier meine Kreativität ausleben kann.

Der beste Rat, den Sie je bekommen haben? RABL_Don't dream it – do it.
MÜLLNER_Der erste Gedanke ist nicht immer der beste. Ab und zu die Dinge mal liegen lassen und die eine oder andere Nacht darüber schlafen._



10 JAHRE
2010-2020
WIR FREUEN UNS AUF SIE!

pianino
bar • restaurant

4020 Linz, Landstr. 13
0732.94 40 80

www.pianino.at