

# Guten Rat gibts nicht umsonst

Viele Handwerker scheuen sich, die Kosten für Planung und Beratung an den Kunden weiterzugeben. Matthias Dräger und Stefan Pakatzki aus Ahrensburg sind da bereits einen Schritt weiter.

**D**er Tischlermeister Matthias Dräger und sein Schwager Stefan Pakatzki haben sich 2008 entschlossen, die eigene Werkstatt aufzugeben und sich als Franchisenehmer der TopaTeam AG auf den Verkauf hochwertiger Tischlerleistungen zu konzentrieren. Angebotsschwerpunkte sind ergonomische Produkte, wie z. B. Bettsysteme und Bewegungsstühle, außerdem Inneneinrichtungen wie Schränke und Schiebetüren nach Maß.

Um im Kundengespräch sicher zu werden, haben sich Dräger und Pakatzki zu »Wohn- und Lebensraumgestaltern« weitergebildet. In diesem von TopaTeam konzipierten und angebotenen Seminar geht es darum, die gestalterischen Präferenzen des Kunden systematisch zu erfragen und anhand einfacher Stilwelten (»Design«, »Natur«, »Tradition«, »Trend«) Materialien, Farben, Stoffe etc. zu finden, mit denen sich der Kunde wohlfühlt. Solche Planungs- und Beratungsgespräche können einige Zeit in Anspruch nehmen, so dass sehr bald die Frage auftauchte, ob und wie diese Leistung zu honorieren ist. Wie viele andere Kollegen auch waren Matthias Dräger und Stefan Pakatzki der Auffassung, dass man dafür kein Geld verlangen könne.

## Den Wert erkennen

Ein Seminar mit dem Verkaufstrainer und Berater Roland Schraut ließ sie jedoch umdenken. Matthias Dräger: »Wir haben Schritt für Schritt gelernt, unsere eigene Leistung aus Sicht des Kunden

wahrzunehmen und den Wert richtig einzuschätzen. Wir bekamen konkrete Formulierungsvorschläge für das Angebot und einen Leitfaden für das Verkaufsgespräch, der dann in simulierten Kundengesprächen auch praktisch eingeübt wurde.«

## Fragen, fragen, fragen

Im Vorgespräch erkundet Dräger zunächst ganz allgemein die Wünsche des Interessenten. Er fragt nach den räumlichen Gegebenheiten in Bezug auf Licht, Farbe und Größe und bringt in Erfahrung, wie der Raum genutzt werden soll. Danach wird geklärt, welchen Betrag der Interessent auszugeben bereit ist.



Liege ich richtig? Bei Stefan Pakatzki bekommen Kunden Gewissheit



Vermarkten selbstbewusst und kompetent ihr Know-how: die Kollegen Matthias Dräger (links) und Stefan Pakatzki

Wenn bis dahin die Stilrichtung des Kunden noch nicht klar ist, findet Matthias Dräger diese im Gespräch schrittweise heraus. Er zeigt Materialmuster und skizziert gegebenenfalls bereits erste Ideen. Damit weckt er die Neugier des Kunden und macht Lust auf mehr.

## Und dann den Preis nennen

Dann wird mit dem Kunden über die Honorierung der Leistungen gesprochen. Stefan Pakatzki: »Planungsarbeiten, die ca. eine Stunde beanspruchen, stellen wir nicht in Rechnung. Erst wenn sich ein größerer Planungsaufwand abzeichnet oder der Interessent von vornherein eine komplette Raumplanung wünscht, erkläre ich ihm den Zeitaufwand und berechne diesen ab 150 Euro. Den Betrag, der auch schon mal bis zu 800 Euro ausmachen kann, argumentiere ich mit dem Zeitaufwand, der Beschaffung von Mustern und dem Ausarbeiten der anschaulichen Zeichnungen, die dann natürlich zur Verfügung gestellt wer-



Eines der wesentlichen Standbeine von Dräger und Pakatzki sind Schiebetürsysteme nach Maß



Ladengeschäft im Herzen der Stadt: Das TopaTeam-Studio in Ahrensburg



Ergonomische Produkte wie Bett-systeme und Bewegungsstühle erfordern eine fundierte und umfassende Beratung

den.« Wenn eine Bezahlung all dieser Leistungen mit dem Argument abgelehnt wird, dass woanders die Planung gratis gemacht wird, sagt Pakatzki eine Verrechnung im Auftragsfall zu.

### Auch mal Nein sagen können

Bleibt ein Interessent beharrlich und will für die Planungsarbeit sowie für die Zeichnungen absolut nichts bezahlen, verzichten die beiden Unternehmer auch mal auf einen möglichen Auftrag. Stefan Pakatzki: »Interessenten, die mit unseren Zeichnungen hausieren gehen, bis sie den Billigsten gefunden haben, halten wir uns damit weitgehend vom Leib. Und auch dass wir uns entschie-

den haben, in die Wohnstilberatung einzusteigen, zahlt sich aus: Wir haben heute eine deutlich bessere Abschlussquote als früher.« *Rudolf Bartl*

### Adressen

**Matthias Dräger und Stefan Pakatzki** sind Inhaber des TopaTeam-Studios in Ahrensburg. [www.tt-studio-ahrensburg.de](http://www.tt-studio-ahrensburg.de)

**Roland Schraut** ist selbstständiger Berater und Verkaufstrainer. [www.roland.schraut.de](http://www.roland.schraut.de)

**Rudolf Bartl** betreibt eine Agentur für Marketing, Vertrieb & PR und ist u. a. als Marketingdienstleister für die TopaTeam AG tätig. [rudolf.bartl@t-online.de](mailto:rudolf.bartl@t-online.de)