

Rainer König

Vertrauen ist gut, Checklisten sind es auch -

Guter Rat für Berater: Thesen zur Kundenaquise im Seminar- und Beratungsbereich

1. Professionelle Beratungsbeziehungen sind Verkaufsbeziehungen, wo der Rat zur Ware wird.
2. Waren haben einen Tausch- und einen Gebrauchswert: der eine macht sich im Preis, der andere in der Nützlichkeit der Ware fest.
3. Es ist das strukturell Spannende und Riskante von Warenbeziehungen, dass Kauf-/Verkauf und Gebrauch auseinander fallen. Insofern weiß man beim Kauf nie genau, ob der versprochene Nutzen tatsächlich erfüllt und der Gebrauchswert der Ware tatsächlich seinen Preis oder Tauschwert wert ist.
4. Bei Gütern wie Autos, Schokolade oder DVD-Playern, die vor dem Verkaufsakt produziert und in ihrem Endzustand materiell fertig vorliegen, kann man dieses Risiko aber immerhin minimieren: der Nutzen der Ware lässt sich vor dem Vorkauf zumindest begutachten und in der Regel auch schon mal testen (Probefahrt, Probieren etc.).
5. Grundsätzlich anders sieht es bei Dienstleistungen wie Haare schneiden und Beraten aus: Sie werden erst im Akt des Konsumierens produziert. Sie können also nicht vorher schon mal probiert werden. Anbieter und Kunde gehen hier stets das volle Risiko ein, dass man erst nach dem Konsumieren genau weiß, ob das Produkt in seiner materialisierten Form den Ansprüchen und Wünschen des Kunden tatsächlich gerecht wird.
6. Für den Kunden kann das Risiko hinausgeworfenes Geld, für den Anbieter einen lädierten Ruf und nicht selten ebenfalls hinausgeworfene Ressourcen bedeuten. Nicht wenige Trickbetrüger haben sich darauf spezialisiert, das Haar in der Suppe kurz vor dem Dessert zu finden, um sich dann demonstrativ über das Essen im Restaurant zu beschweren und Preisnachlass zu verlangen.
7. Gerade bei Dienstleistungen ist deshalb Vertrauen die entscheidende Basis der Beziehung zwischen Anbieter und Nutzer. Wenn dieses Vertrauen nicht schon durch langjährige Beziehungen oder vertrauenswürdigen Referenzen entstanden ist, muss man zu funktionalen Äquivalenzen greifen.
8. Zu solchen Äquivalenzen zählen neben vertraglichen Absicherungen systematische Checklisten, deren Abarbeiten darüber entscheidet, ob der geschäftliche Beratungs-Kontakt zustande kommt oder nicht.
9. Beide Seiten brauchen solche Listen. Für den Kunden haben wir einen Vorschlag in dem Aufsatz „Guter Rat ist teuer“ publiziert. Hier folgt der entsprechende Tipp für die Anbieterseite.

10. Checkliste für Anbieter von Beratungsleistungen und Seminaren:

- Ist die Organisationsspitze auch der Auftraggeber?
- Wird der Auftrag von der Organisationsspitze getragen?
- Wird die 'Philosophie', die hinter dem Auftrag steht, von der Organisationsspitze 'gelebt', d.h. selbst praktiziert?
- Akzeptiert und vertraut der Auftraggeber dem Beraterteam?
- Akzeptiert und vertraut die Organisationsspitze dem Beraterteam?
- Akzeptiert und vertraut das Beraterteam dem Auftraggeber?
- Akzeptiert und vertraut das Beraterteam der Organisationsspitze?
- Handelt es sich bei der Maßnahme um einen Erst- oder um einen Folge-/Fortsetzungsauftrag
- Wenn letzteres der Fall ist: Warum wird der Auftrag nicht von der Firma fortgesetzt, die den Erstauftrag durchgeführt hat?
- Ist vor diesem Hintergrund die Übernahme des Folgeauftrags überhaupt möglich, d.h. wurde/wird nicht eine andere Philosophie vermittelt (bei Seminaren hat sich bei vielen Kunden der Mythos etabliert, für Themen wie „Moderation“, „Konfliktmanagement“ etc. gäbe es einen universell verbreiteten Standard, dem alle Anbieter folgen würden. Es ist dies ein gefährlicher Mythos, der schon zu vielen Missverständnissen geführt hat. Wiederum macht sich hier der Unterschied zwischen materiell existenten Gütern und zunächst nur erst ideell als Konzept vorliegenden Dienstleistungen fest: Bei Gütern wie Autos geht nämlich keiner davon aus, dass Auto gleich Auto oder Sportwagen gleich Sportwagen sei. Der Unterschied zwischen Porsche und Käfer ist unmittelbar sinnlich evident).
- Wurden bzw. werden Teile des Auftrags auch von anderen Beratern abgedeckt?
- Ist der vom Auftraggeber gewünschte Plan vom Berater akzeptierbar?
- Wird nur punktuelle oder wird Prozessberatung verlangt und will/kann das Beraterteam eine punktuelle Beratung überhaupt übernehmen??
- Wurden Copyright-Vereinbarungen getroffen?
- Wurde geklärt, was bei Bruch von Vereinbarungen passiert?

11. Ein „Nein“ auf eine oder mehrere dieser Fragen sollte dazu führen, sich die Übernahme des Auftrags ernsthaft noch einmal zu überlegen. Im Zweifelsfalle sollte er besser abgelehnt als angenommen werden. Denn nichts ist im Beratergeschäft so schwer gewonnen und so schnell wieder verspielt wie der gute Ruf – auch wenn der Grund für solch ein Verspielen ein Missverständnis war.