
Nutzen verkaufen, keine Produkte

20.11.2014, 19:02 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *READ - Rüdener Edition Autor Digital*



Kundenschulungen, eBook (ISBN 978-3-943788-02-0), Umfang 209 S., 24,95 Euro

Was kaufen Kunden eigentlich? Die Frage ist nicht banal. Denn „der Wert eines Gegenstandes für einen Menschen ergibt sich allein aus dem Nutzen, den er ihm verspricht“. (Prof. Querulix)

Daraus folgt zweierlei: 1. Welchen Wert ein Kunde einem Produkt oder einer Dienstleistung beimißt, hängt von seinen subjektiven Verhältnissen und Einschätzungen ab. 2. Auf die subjektiven Einschätzungen des Kunden kann der Verkäufer Einfluß nehmen. Weiter folgt aus 1., daß Verkäufer die Verhältnisse und Einschätzungen ihrer Kunden bezüglich ihrer Angebote kennen sollten, und aus 2., daß sie ihren Einfluß darauf optimal wahrnehmen sollten.

Wie es ist, wenn Verkäufer solche Überlegungen beiseite lassen, wissen wir eigentlich alle aus eigener Erfahrung. Haben Sie sich zum Beispiel auch schon mit Bedienungsanleitungen herumschlagen müssen, die nicht geeignet waren, ihnen die

optimale Nutzung eines gekauften Produkts zu ermöglichen und zu erleichtern? Sei es, daß sie erkennbar nur als notwendiges Übel lieblos vom Warenlieferanten zusammengeschustert wurden, sei es, daß sie ohne Rücksicht auf die Bedürfnisse des Kunden – z.B. als technischer Laie – erstellt waren, sei es, daß sie fehlerhaft waren, oder sei es, daß sie wegen mikroskopisch kleiner Schrift schlecht leserlich waren: Der Ärger über die mangelnde Kundenorientierung des Lieferanten verbindet sich dann gewöhnlich fest mit dem Produkt und dem Namen des Herstellers. Der Kunde ist verärgert, weil er sich den erhofften Nutzen des Produkts nicht leicht und vollständig erschließen kann.

Im industriellen Bereich kann sich kein Lieferant leisten, seine Kunden auf solche Weise allein zu lassen. Kundens Schulungen sind das Mittel, mit dem Verkäufer komplexer, erklärungsbedürftiger Produkte ihren Kunden helfen, sich den vollen Nutzen zu erschließen und ihnen damit erst den Gebrauchs- oder anwendungswert vermitteln, für den sie ihr Geld investieren.

Kundenschulung hat die Aufgabe, Kenntnisse und Fertigkeiten für die bestmögliche Nutzung von Produkten und Dienstleistungen an Anwender, Benutzer, Bediener, Verbraucher, das Wartungs- und Instandsetzungspersonal sowie Wiederverkäufer zu vermitteln, kurz: an diejenigen, von deren Kompetenz im Umgang mit dem verkauften Produkt oder der Dienstleistung der resultierende Nutzwert für den Käufer abhängt.

Infolge immer komplexerer, erklärungsbedürftiger Produkte und Dienstleistungen, steigender Ansprüche der Kunden, und verschärfter Gewährleistungs- und Haftungsverpflichtungen für die Lieferanten werden Kundens Schulung wichtiger. Unternehmen ergänzen ihr Leistungsangebot deshalb um Schulungs- und Trainingsmaßnahmen für ihre Kunden. Deren Qualität ist ein langfristig wesentlich erfolgsbestimmender Bestandteil ihres Leistungsangebots.

Der praktische Assistent und Soforthelfer „Kundenschulungen“ hilft Ihnen mit kompetentem fachlichem Rat, konkreten Anleitungen und zahlreichen sofort anwendbaren Tipps, Ihre Kundens Schulungen optimal zu planen, richtig vorzubereiten und erfolgreich durchzuführen. „Kundenschulungen. Aus Käufern qualifizierte Anwender, zufriedene Benutzer, erfolgreiche Wiederverkäufer und treue Kunden machen. eBook (ISBN 978-3-943788-02-0), Umfang 209 S., 24,95 Euro) beim eVerlag READ – Rüdener Edition Autor Digital und in allen guten (Internet-)Buchhandlungen erhältlich.

READ Pressestelle

Portrait

READ – Rüdener Edition Autor Digital ist ein eBook-Verlag, der auf praxisorientierte Fachliteratur für berufliche und politische Kommunikation und Führung sowie auf die Herausgabe zeitlos-zeitkritischer Aphorismen- und Gedichtbände von Prof. Querulix spezialisiert ist.

News-ID: 827442 • Views: 729 (Stand: 08.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/827442/Nutzen-verkaufen-keine-Produkte.html>