



Haben das Zertifikat zum CARO-Mobile Vertriebsberater Fliese in der Tasche: Markus Wüstefeld, Oliver Eggert, Besime Akyüz, Angelina Imprescia, Maria Engel, Anika Tiefenbach, Yvonne Scherner, Andrea Riethenauer, Maximilian Graf, Cornelia Böhm, Benedikt Scheller, Marko Quade, Nadine Sibalski und Marco Giovanni Cristaldi (von links)

## Selbst für "alte Hasen" interessant

**Fliesenfachberater** ■ Im November 2008 startete der erste Kurs zum CARO-Mobile Vertriebsberater Fliese. Dieses Jahr feiert die Weiterbildung ihr zehnjähriges Jubiläum. In dem Jahrzehnt hat sich einiges getan: 20 Kurse fanden statt, mit insgesamt 213 Teilnehmern. Und alle, die sich im Anschluss der IHK-Prüfung gestellt haben, durften sich über die Zertifizierung zum Fliesenfachberater freuen. Die neuste Entwicklung: Der Name ändert sich in Mobile Vertriebsberater Fliese powered by FLIESEN & PLATTEN, die kompetenten Inhalte bleiben. **Nicole Bitter**

„Wer heute nicht in die Vertriebskompetenz seiner Mitarbeiter investiert, verliert als Arbeitgeber und als Anbieter! Der Bauboom treibt die Fliesenfachhändler regelrecht zur Spitzenleistung an. Doch die muss auch in der Ausstellung in Performance umgesetzt werden. Das Erfolgsprogramm des Mobile Vertriebsberater Fliese ist das einzige ganzheitliche

Konzept, das sowohl die Beratungs-, die Fachkompetenz als auch die persönliche Wirkung der Ausstellungsverkäufer stärkt“, meint Robert Jahrstorfer, Geschäftsführer der Mobile GmbH. Zusammen mit Sabina Grafen, Chefredaktion FLIESEN & PLATTEN, hat er die Idee gehabt, 2008 die halbjährige Weiterbildung speziell für den Fliesenhandel

zu starten und stetig weiterzuentwickeln. Seitdem fanden 20 Kurse statt, die stets aus drei mal drei Tagen Praxisseminaren plus anschließender Zertifizierung bei der IHK Rhein-Sieg bestehen. Neben der Professionalität der Trainer schätzen die meisten Teilnehmer, dass die Seminare „perfekt für den Fliesenberater sind“ und es ein derartiges Angebot „nirgends sonst gibt“. Die

neun Tage würden ihnen besonders für die tägliche Arbeit mit dem Kunden helfen, aber auch die eingefahrene Blickrichtung oder manchmal auch schon vorhandene Betriebsblindheit verändern. In einem der letzten Kurse war einer der erfahrenen Teilnehmer mit großem Engagement dabei, weil die Inhalte „selbst für ‚alte Hasen‘ interessant und hilfreich sind“.

Regelmäßig wird die Weiterbildung auf die Erfordernisse im Markt angepasst. „Die große Fachkompetenz war von Anfang an dabei“, erklärt Jahrstorfer. „Aber es ist kein statisches Konzept, daher haben wir in den vergangenen zehn Jahren regelmäßige Check-ups durchgeführt. In der Zeit hat sich besonders verändert, dass sich der Mega-Trend Individualität sehr stark inte-

griert hat, kein Kunde möchte mehr das Bad 'von der Stange' kaufen. Um in so einer Situation entsprechend beraten zu können, bedarf es natürlich einer hervorragenden Fachkompetenz.“ Wichtig sind dabei auch die verschiedenen Materialeigenschaften der Fliese. Genauso ist der rechtliche Aspekt entscheidend. Falsche Beratung kann Kosten verursachen. Daher sollen die Teilnehmer aus dem Kurs sicher herausgehen und sicher sein bei dem, was sie verkaufen.

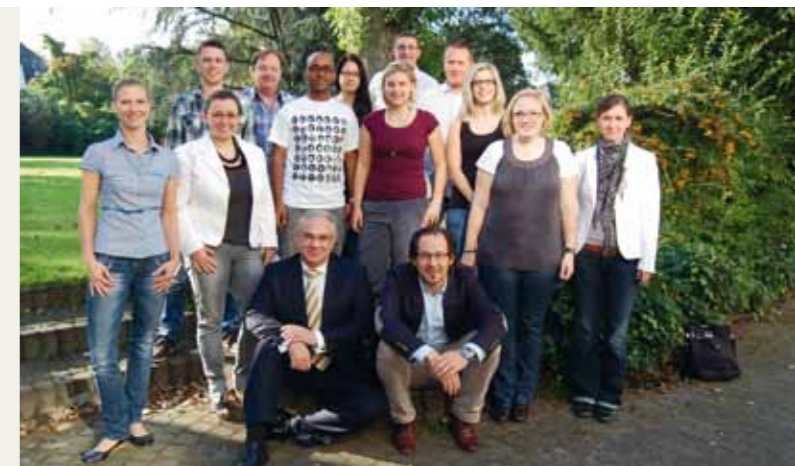
### Zahlreiche Sponsorenkurse

Neben den offenen Kursen, die jeder frei buchen kann, fanden in all den Jahren auch zahlreiche Sponsorenkurse statt, die beispielsweise von der Saint-Gobain Building

Distribution Deutschland (SGBDD), der Deutschen Steinzeug, Mapei oder der PCI für ausgesuchte Mitarbeiter des Handels gebucht wurden. Die Deutsche Steinzeug und SGBDD zählen zu den Unternehmen, die die Weiterbildung zum Mobile Vertriebsberater Fliese von Anfang an genutzt haben. So arbeiten mittlerweile über 60 Fliesenfachverkäufer mit IHK-Zertifikat an den verschiedenen Keramundo-Standorten. „Wir haben regelmäßig Kurse mit unseren Mitarbeitern besetzt“, fasst Peter Erfeling, Geschäftsführer Geschäftsfeld Fliesen SGBDD, zusammen. „Weiterbildung auf Topniveau kann man gar nicht hoch genug einschätzen. Als Fachhändler müssen wir in die Qualifizierung unsere Mitarbeiter investieren. Ihre Kompetenz



Hatten im allerersten Modul 2008 gut lachen: die angehenden „CARO-Mobile Fliesenfachberater“



Thorsten Lugner, Bernd Zitzelsberger (vorn von links), Christina Sander, Silke Brust, Jonas Semere, Nadja Eichler, Anja Obrecht, Lore Rejmann, Miriam Ruskowski (zweite Reihe von links), Sergei Urban, Stefan Biermann, Jenny Fickert, Michael Boerenkamp, Matthias Beute (hintere Reihe von links)



Peter Erfeling, Unterstützer der ersten Stunde, und Robert Jahrstorfer (rechts)



Geschafft: Gruppenbild der Teilnehmer eines PCI-Incentive-Kurses nach erfolgreicher Prüfung





Daumen hoch: Gleich elf IHK-Zertifikate wurden zum Abschluss eines Sponsorenkurses der Deutschen Steinzeug und Mapei ausgehändigt.



Gut gelaunt und hoch motiviert: die Teilnehmer eines Herbstkurses um Trainer Harald Jungen (zweiter von rechts)

und Freude an der Arbeit fließt in die Kundengespräche ein. Und letztlich profitieren die Unternehmen davon.“

Dass sich das Konzept als durchaus erfolgreich erweist, zeigt auch die Auszeichnung mit dem Internationalen Deutschen Trainings-Preis des BDVT, des Berufsverbandes für Trainer, Berater und Coaches, die 2011 erfolgte.

Natürlich ist im Verlauf von zehn Jahren nicht immer alles Gold, was glänzt. Es gibt aus verschiedenen Gründen neue Trainer oder mal ist ein Teilnehmer nicht ganz zufrieden mit den Inhalten, doch meist gehen alle frohen Mutes und motiviert aus den Seminaren. Vor allem, wenn der „Mobile Persönlichkeitstest“ in Modul 2 spannende Dinge ans Licht bringt, bei dem jeder für sich sein eigenes Verhalten bewerten muss, um herauszufinden, ob man eher dominant, initiativ, stetig oder gewissenhaft ist, sprich aufgaben- oder eher menschenorientiert, extrovertiert oder introvertiert. „Es war sehr interessant, was beim Persönlichkeitstest herausgekommen ist“, meint zum Beispiel Dorit Liefmann aus Magdeburg. „Das ist ein spannendes Thema.“

Und die gelernten Dinge können alleamt auf den kompletten Alltag übertragen werden, sie sind nicht nur für den Vertriebsberater relevant. Kommuniziert wird in allen Lebenssituationen – oder wie Paul Watzlawick erklärt hat: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Daher lohnt



Wie und woraus Fliesen entstehen, konnten die Teilnehmer der Kurse bei der Deutschen Steinzeug erfahren.



Mobile-Trainer Thorsten Lugner und die Sales-Camp-Teilnehmer Constanze Schneider, Dorit Liefmann, Bianca Hosse, Maria Cossu (vordere Reihe von links), Philipp Laesecke, Remo Heider, Katharina Bohnen, Dominik Herzogenrath, Iris Michels und Claudia Melius (hintere Reihe von links) hatten beim Wiedersehen in Köln viel Spaß.

es sich, sein Wissen über die Wirkung von Mimik, Gestik oder Formulierungen aufzufrischen. Eines der Teilnehmerfazits war, dass man nun ein besseres Kundenverständnis für eine bessere Betreuung und Beratung im Alltag habe.

Um Auffrischung ging es auch 2016 im Sales Camp, das ergänzend zu den Kursen für bereits zertifizierte CARO-Mobile Vertriebsberater Fliese stattfand. Es diente dazu, gemeinsam die in den Modulen erlernten Werkzeuge für eine erfolgreiche Kundenberatung weiter zu vertiefen und sich ein Alleinstellungsmerkmal als Vertriebsprofi zu erarbeiten.

Das Thema „Mobile Verkaufszyklus“ ist auch Schwerpunkt des dritten Moduls zum Mobile Vertriebsberater Fliese powe-

red by FLIESEN & PLATTEN – vom Erstkontakt bis zum Abschluss, die Verhandlungsphase sowie die Anwendung von Fragetechniken im Verkaufsgespräch.

Den Auftakt ins elfte Jahr der Weiterbildung bildet der nächste offene Kurs, der vom 22. bis zum 24. November 2017 im Raum Köln/Bonn stattfindet. Mehr Informationen dazu gibt es auf [www.fliesenundplatten.de](http://www.fliesenundplatten.de) oder auf [www.mobile-gmbh.com](http://www.mobile-gmbh.com).

[www.fliesenundplatten.de](http://www.fliesenundplatten.de)

Schlagworte für das Online-Archiv

Vertriebsberater, Verkaufsgespräch, Weiterbildung

„Man konnte hier alles fragen und es gab immer eine Antwort. Mich hat der Kurs echt weitergebracht, und das Skript ist wie ein Leitfaden, an dem ich mich immer wieder orientiere.“

**Martin Miosga,**  
Bayerischer Fliesenhandel

„Als fachhandelstreuer Sponsor unterstützen wir den Handel gern dabei, die Fachkompetenz der Mitarbeiter stetig auf- und auszubauen.“

**Heinrich Meier,**  
Mapei-Geschäftsführer

„Das sind für uns Superkurse, die es sonst nirgendwo gibt. Da ich Quereinsteiger bin, war das Gesamtpaket für mich perfekt.“

**Kurt Strütt,** Götz + Moriz

„Ich persönlich nehme neben dem Fachlichen eine Menge aus dieser Weiterbildung mit. Man erfährt auch ganz viel über sich selbst.“

**Jutta Lindner,**  
Fliesen und Natursteinmarkt

## ■ RÜCKBLICK

### Eine Teilnehmeranekdote

Bei Mobile-Trainer Thorsten Lugner blieb eine Geschichte aus dem ersten Kurs besonders haften:

Ein Teilnehmer sagte: „Das, was Sie hier anbieten, ist das, was ich in meiner fast 20-jährigen Laufbahn alles schon einmal gehört habe. Ich will hier keine Fragetechniken lernen oder Einwandbehandlung. Das kann ich alles schon.“

Was tun, wenn ein solch erfahrener Teilnehmer mit weniger erfahrenen Verkäuferinnen und Verkäufern zusammensitzt?

„Ich kenne alle Techniken schon, bevor sie der Trainer anwenden will“, schob er nicht ohne Stolz nach.

„Wenn ich Sie richtig verstehe, dann sind Ihnen bereits alle Themen ausreichend bekannt“, fragte ich ihn. „Genau“, antwortete er. „Ich setze das ja auch schon seit Jahren um.“ – „Das bedeutet,

dass ich Sie als Trainer nur schwer begeistern kann. Es sei denn, wenn ich Ihnen neue Techniken beibringen kann“, formulierte ich meinen nächsten Satz. „Genau, und auf Spielchen habe ich sowieso keine Lust“, setzte der Teilnehmer nach. „Also verstehe ich Sie richtig, dass Rollenspiele nichts für Sie sind und Sie diese auch nicht mitmachen werden“, stellte ich in den Raum. „Ja. Sie haben mich richtig verstanden“, schloss er ab.

„Vielen Dank, dass Sie mitgespielt haben in diesem kleinen Rollenspiel über das aktive Zuhören. Ich habe das, was Sie gesagt haben, in eigenen Worten wiederholt und somit abgesichert, dass das, was ich verstanden habe, auch das ist, was Sie gesagt haben. Diese Technik bietet uns die Möglichkeit, Missverständnisse auszuräumen, bevor sie entstehen.“ Daraufhin mussten alle lachen, auch besagter Teilnehmer. „Wenn die Rollenspiele so einfach sind, dann freue ich mich drauf“, merkte er grinsend an.