

A.S. Création

Neue Tapetenakademie

Nicht alle Fachverkäufer in den Baumärkten haben ihren Job von der Pike auf gelernt. Der Kunde verlangt aber oft „Beratung auf Augenhöhe“. Der Tapetenhersteller A.S. Création hat eine Akademie gegründet, um Verkäufer zu schulen. *baumarktmanager* sprach mit Roland Bantel, Vorstand Vertrieb und Marketing von A.S. Création.



Foto: MAU

„Die höchsten Umsätze und Erträge werden dort gemacht, wo es sehr gute Beratung und sehr gute Verkäufer gibt.“

Roland Bantel, A.S. Création

bmm Die Tapetenakademie ist ein neues Aus- und Weiterbildungsinstitut. Können Sie die Idee für die Gründung einer Akademie für die Tapetenbranche erläutern?

Das Aufkommen des Internetkaufs und die ersten Abwanderungen der Kunden vom stationären hin zum Internetkauf haben aufgezeigt, wie dringend erforderlich Kompetenz in der Beratungsleistung benötigt wird. Bereits vor einigen Jahren haben wir beobachtet, dass es für unser beratungsintensives Produkt keine einheitlichen Standards gibt. Aus einer internen Studie ist dann hervorgegangen, dass lediglich 20% der Tapetenverkäufer vom Fach sind und Tapete gelernt haben. Etwa 80% sind dagegen Seiteneinsteiger, die aus allen möglichen – sowohl artfremden, aber auch artverwandten – Ausbildungsberufen kommen. Zudem hat das TNS Emnid Institut vor einiger Zeit in einer Studie herausgefunden, dass 44% der Kun-

den Fachkompetenz vermissen, 19% wünschen sich mehr Einfühlungsvermögen und 17% mehr Freundlichkeit bei den Verkäufern. Unsere Idee war aber nun, über die Kooperation mit der IHK Köln einen einheitlichen Standard sowie einen zertifizierten, anerkannten Abschluss zu schaffen, mit dem auch der stationäre Handel etwas für sich selbst und seine Mitarbeiter tun kann.

bmm Was hat das Internet verändert und wie reagiert die Tapetenakademie darauf?

Viele Geschäfte haben vor einiger Zeit beklagt, dass Beratungsklauf – offline informieren und online kaufen – zum Alltag geworden ist. Aber für den stationären Verkauf gibt es viele gute Gründe, die im Internet nur schwer abzubilden sind. Mittlerweile wird auch berichtet, dass sich das Thema Beratungsklauf angeblich wieder umkehrt, denn nicht alle Produkte sind im Internet

gut verkäuflich. Wenn wir über Geschmack, Mode und Design sprechen, benötigen viele Kunden Beratung und möchten gerne eins zu eins kommunizieren.

Wenn der Kunde sich am Wochenende im Netz gut über Tapete informiert hat und dann doch wieder in den Laden kommt, möchte er Beratung auf Augenhöhe. Er verlangt diese geradezu, aber wenn er sie nicht bekommt, wandert er ab und geht dorthin, wo er sie finden kann. Es ist kein Geheimnis: Die höchsten Umsätze und Erträge werden dort gemacht, wo es sehr gute Beratung und sehr gute Verkäufer gibt.

bmm Welche Inhalte werden vermittelt?

Die Tapetenakademie vermittelt in diesem fünf-tägigen kompakten Seminar inklusive Prüfungsvorbereitung zur IHK-Prüfung von morgens bis abends alles rund um die Tapete. Angefangen von der gestalterischen Idee einer Tapete bis hin zur Produktion und zum Verkauf. Es werden design-technische, aber auch rechtliche und kaufmännische Grundlagen aufgezeigt. Das Beratungs- und Verkaufsgespräch wird intensiv trainiert und ist dann auch einer der Prüfungsteile, die neben einer schriftlichen Prüfung vor der IHK abgelegt werden muss. Wir haben lange mit der IHK Köln über diese Weiterbildung und die Inhalte der Zertifizierung gesprochen, von der Idee der Tapetenakademie als Aus- und Weiterbildungsinstitut für unsere Branche war die IHK aber sofort begeistert. Unsere Grundidee dabei ist der bekannte Satz: „Qualität kommt von Qualifizierung.“

bmm Bleibt es bei diesem Kurs oder wird zukünftig noch zusätzlich an der Akademie vermittelt?

Die Akademie wurde zum 01.01.2016 als eine Institut der A.S. Création Tapeten AG gegründet und wird zukünftig alle Aus- und Weiterbildungsangebote unter dem Dach der Tapetenakademie bündeln. Wir werden uns weiterentwickeln und beginnen jetzt erst einmal mit dem Kurs zum/zur „Fachberater/-in Tapete (IHK)“. Daneben werden wir sämtliche Module aus dem Kurs auch als ein- bis zweitägige Blockseminare anbieten. Auch sind Gastvorträge zu allen Themen rund um unser Produkt Tapete geplant. Ebenfalls möchten wir gerne die Akademie nutzen, um unsere eigene firmeninterne Weiterbildung zu bündeln und zu forcieren. **MAU ■**