

Fachberater/in Keramik

## Kompetente Beratung rund um die Keramik

**Im September und Oktober 2017 fand in Dagmersellen die erste Weiterbildung «Fachberater/in Keramik» statt. Der Lehrgang entstand in enger Zusammenarbeit mit der SPV Handelsgruppe und wurde erstmals als Wahlmodul angeboten.**

Rob Neuhaus

Die Lernziele sind vielfältig: Die Teilnehmenden sind fähig, Bauherrschafft, Architekten und Plattenleger kompetent zu beraten. Sie kennen das Material, dessen Eigenschaften und daraus abgeleitet die Anwendungsmöglichkeiten. Sie können Pläne lesen und skizzieren, verfügen über Grundkenntnisse der Formen- und Farblehre, wissen um die Wirkung gegenüber dem Gesprächspartner, kennen die Schritte einer Beratung, können mit Einwänden und Reklamationen umgehen. Nach fünf Tagen Theorie und Praxis sowie einem schriftlichen und mündlichen Kompetenznachweis konnten 11 Absolventen ihr Zertifikat entgegennehmen. Wir fragten Masha Ballerini und Simon Egger nach ihren Erfahrungen.

### «Ich kann viel überzeugender auftreten»

Masha Ballerini ist gelernte Keramikmalerin. Nach der Ausbildung arbeitete sie in verschiedenen Unternehmen in den Bereichen Werbung, Marketing und PR. Nach mehreren Jahren als Familienfrau arbeitet sie seit bald acht Jahren bei SABAG in Biel als Fachberaterin keramische Platten und in der Natursteinausstellung. Sie absolvierte das Wahlmodul «Fachberater/in Keramik».



### Wie konnten Sie von der Weiterbildung profitieren?

Technische Aspekte und Hintergrundinformationen zur Herstellung und zu den Eigenschaften helfen mir sehr – das kommt in meiner täglichen Arbeit eher selten vor. Das Auffrischen der Farbenlehre kommt mir hingegen laufend zugute. Die behandelten Problemfälle waren sehr aufschlussreich, und es war auch sehr interessant zu hören, was andere Teilnehmerinnen und Teilnehmer beschäftigt.

### Wie können Sie das erworbene Wissen den Kunden weitergeben?

Dank besserem Fachwissen kann ich überzeugender auftreten. Die Kunden merken schnell, dass ich Bescheid weiss. Ich kann heute viel besser abschätzen, wie viel Informationen und Details ich den Kunden zumuten kann.



### «Das muss man einfach erlebt haben!»

Simon Egger ist gelernter Plattenleger und arbeitet seit 17 Jahren bei der Firma GLB in Lyss. Im Hinblick auf die Nachfolgeregelung der Plattenlegerabteilung entschied er sich für die Weiterbildung zum Plattenlegerchef mit eidg. Fachausweis, in deren Rahmen er das Wahlmodul absolvierte.

### Welche Vorstellung hatten Sie vor der Weiterbildung im Beratungsbereich?

Natürlich fragt man die Kunden nach ihren Wünschen, rät ihnen zum Beispiel in dunklen Räumen zu helleren Platten. Aber jetzt, mit dem erworbenen Wissen aus der Weiterbildung, kann ich viel fundierter und gezielter beraten. Das braucht zwar etwas mehr Zeit, bringt aber beiden Seiten viel. Die Weiterbildung selber war sehr interessant, die Ausbilder tippstopp vorbereitet und auch die Diskussionen waren immer spannend.

### Wie können Sie das erworbene Wissen anwenden?

Zuerst gegenüber meinen direkten Kunden. Dann werde ich auch meistens beigezogen, wenn Arbeitskollegen in unserer Firma Beratungsbedarf haben oder vielleicht einmal in eine schwierige Situation geraten sind. Diese Doppelrolle ist zwar etwas belastend, aber ich habe bisher immer einen Weg gefunden. Ich sehe vor allem die Vorteile, die sich für alle ergeben. Und es macht mir auch richtig Freude – diese spannenden Situationen, die sich zusammen mit Kunden ergeben, das muss man einfach erlebt haben!

Das nächste Fachmodul «Fachberater/in Keramik» findet voraussichtlich im November/Dezember 2018 statt.