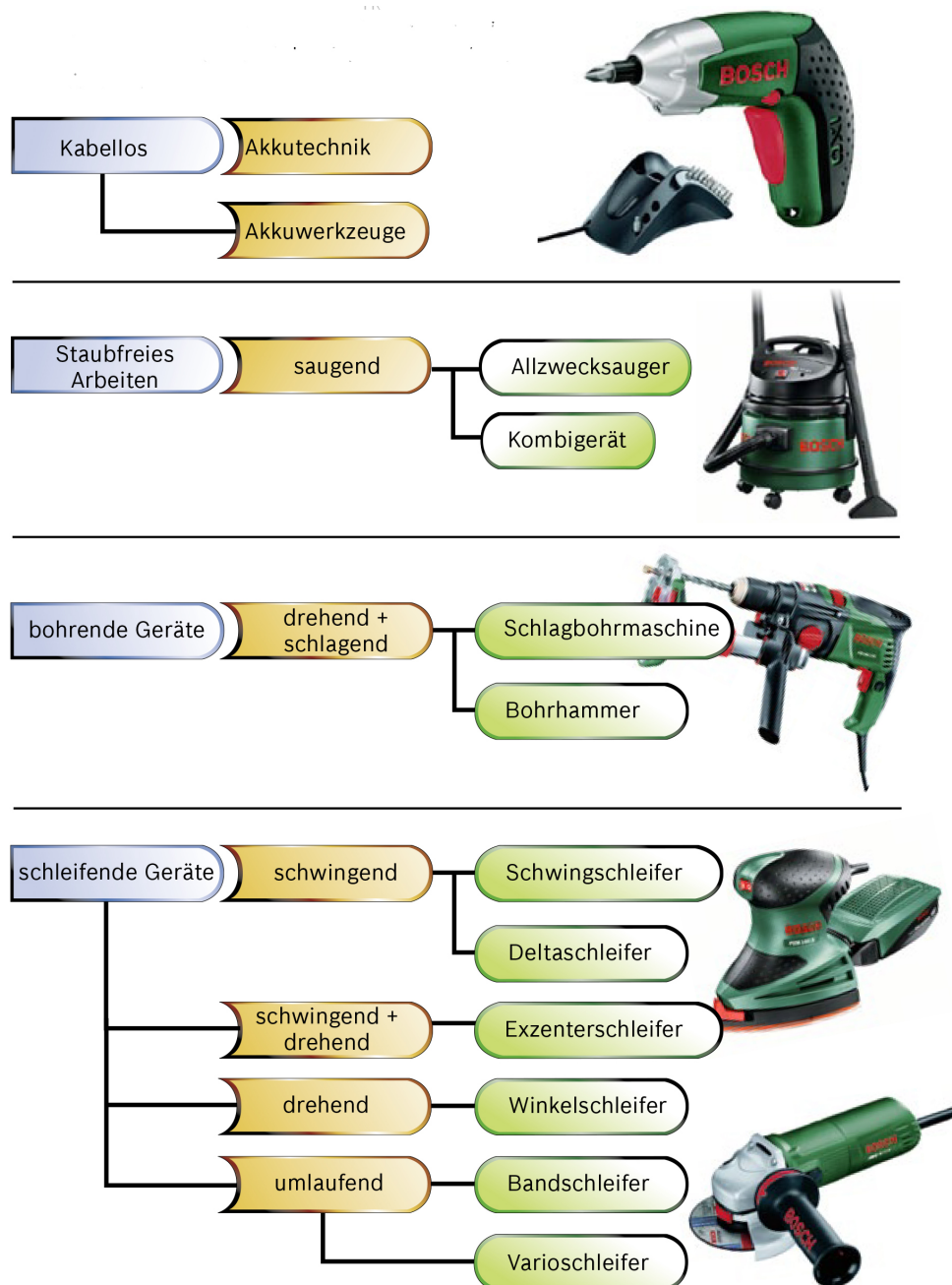


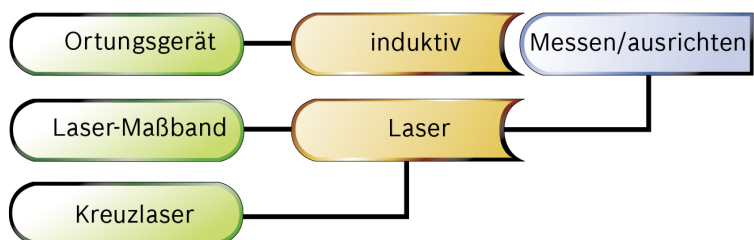
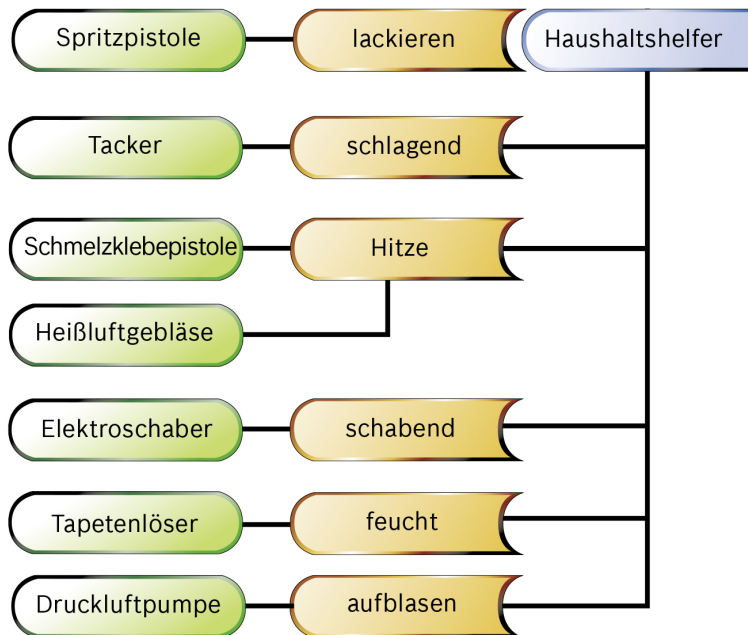
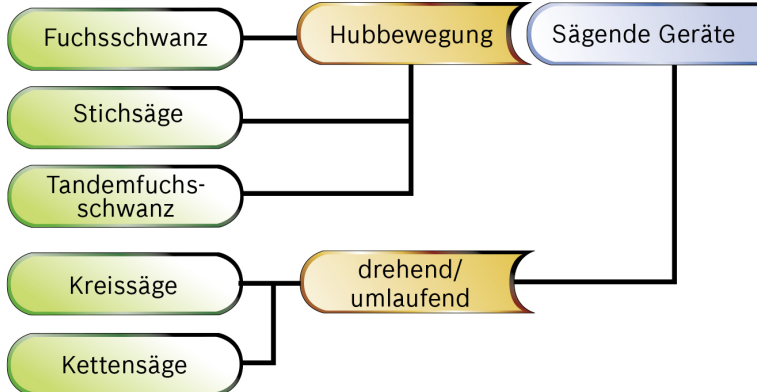


1. Grundlagen

1.1 Die Arbeitsprinzipien handgeführter Elektrowerkzeuge sowie semiprofessionellen Stationärmaschinen und Messwerkzeugen

Elektrowerkzeuge sind das logische Zwischenglied zwischen rein manueller Arbeit mit Handwerkzeugen und der Verwendung von stationären Werkzeugmaschinen. Sie kombinieren in optimaler Weise die Einsatzflexibilität des Handwerkzeugs und den Arbeitsfortschritt des Maschinenwerkzeugs.







1.2 Beispiele zur Bedarfsanalyse

Das richtige Gerät für den Kunden ist dasjenige, mit welchem die vorgesehene Arbeitsaufgabe am besten erfüllt werden kann.

Aus diesem Grunde muss der Verkäufer wissen, was der Kunde machen will.

Dann kann er dem Kunden das bestgeeignete Gerät anbieten.

Anwendungsbeispiele:

In den folgenden Beispielen finden mögliche Gespräche zwischen einem Kunden (K) und einem Verkäufer (V) statt, wie sie tatsächlich ablaufen könnten.

1.2.1 Beispiel Multifunktionsgerät

K: Ich renoviere gerade ein altes Haus. Da müssen die alten Bodenbeläge entfernt werden und ein Parkettboden verlegt werden.

V: Sind die alten Bodenbeläge verklebt oder lose verlegt?

K: Die Bodenbeläge sind verklebt. Ich habe versucht sie abzuziehen, aber sie reißen ein und bleiben teilweise am Estrich kleben.

V: Da gibt es zwei Geräte, mit denen man diese Teppich- und Kleberreste mühelos entfernen kann: Den Elektroschaber und das Multifunktionsgerät. Aber Sie sagten, dass Sie anschließend Parkett verlegen möchten?

K: Ja, und da habe ich das Problem, dass ich anschließend die hölzernen Türzargen bündig zuschneiden muss, weil das Parkett höher als der alte Teppichboden wird. Da komme ich mit meiner Stichsäge nicht weiter.

V: Dann kommt für Sie nur das Multifunktionsgerät in Frage. Zusammen mit einer Schaber Klinge können Sie den Teppichboden entfernen, dann wechseln Sie die Schaber Klinge gegen ein Sägeblatt aus und können damit punktgenau die Türzargen bündig anpassen.

Durch die Kenntnis der Arbeitsaufgaben kann der Verkäufer dem Kunden das passende Gerät empfehlen. Er kann ihm nun das Gerät zeigen und mit Hinweis auf das umfangreiche Zubehör auf weitere Einsatzmöglichkeiten hinweisen.

1.2.2 Beispiel Akku-Bohrschrauber

K: Ich muss ein paar Holzlatten an meinem Gartenhaus festschrauben, aber da gibt es keinen Stromanschluss.

V: Für diese Arbeiten können Sie einen Akku-Bohrschrauber einsetzen. Welche Arbeiten wollen Sie außerdem an Ihrem Gartenhaus durchführen?

Hier bemüht sich der Verkäufer darum, vom Kunden in Erfahrung zu bringen, was er noch für Arbeiten zu erledigen hat, um herauszufinden, ob das vorgeschlagene Gerät ausreichend für den Kunden ist.

1.2.3 Beispiel Schleifmaschine

V: Was kann ich für Sie tun?

K: Ich möchte eine Schleifmaschine kaufen.

V: Für welchen Zweck möchten Sie die Maschine einsetzen? Wir haben verschiedene Modelle zur Auswahl.

K: Ich möchte meine Türen und Rahmen abschleifen. Da habe ich gedacht, das müsste doch auch mit einer Maschine gehen.

V: Da haben Sie recht, mit einer Schleifmaschine geht das leichter, schneller und präziser als von Hand. Welche Art von Türen möchten Sie bearbeiten?

Auch hier ist der Verkäufer bemüht herauszufinden, welche Arbeiten der Kunde durchführen will und welche Materialien er bearbeiten will. Anhand dieser Informationen kann er dem Kunden das für dessen Zwecke passende Gerät empfehlen.

Anhand der Beispiele ist deutlich geworden, dass es sehr wichtig ist herauszufinden, welche Arbeiten der Kunde mit dem Werkzeug genau ausführen will. Ob er nur ab und zu ein Loch in eine Wand bohren will, oder ob er sein Haus renoviert und viel selber macht. Je nach dem Bedarf des Kunden kann der Verkäufer aus dem umfangreichen Sortiment das passende Gerät auswählen, so dass der Kunde zufrieden ist und sich nicht übervorteilt fühlt.





Inhaltsverzeichnis Beratungsleitfaden Elektrowerkzeuge

1. Grundlagen

- 1.1 Die Arbeitsprinzipien
- 1.2 Beispiele zur Bedarfsanalyse
- 1.3 Akkutechnologie
- 1.4 Staubfreies Arbeiten
- 2. Bohren und Hämmern
- 3. Oberflächenbearbeitung
 - 3.1 Schleifen
 - 3.2 Hobeln
 - 3.3 Fräsen
- 4. Sägen
- 5. Dekowerkzeuge
- 6. Messen



Der Beratungsleitfaden „Elektrowerkzeuge“ erscheint in einer Reihe von warenkundlichen Lehrbriefen, die von der Akademie Bauen & Wohnen herausgegeben wird. In 24 Themenbereichen wird die breite Sortimentsvielfalt des DIY-Handels dargestellt. Die Lehrbriefe richten sich vornehmlich an Auszubildende in Bau- und Heimwerkermärkten; sie sind aber auch sehr gut geeignet für neue Mitarbeiter, Quereinsteiger, Verkäufer und Springer, da sie theoretisches Fachwissen und Fragen aus dem Verkaufsalldag optimal miteinander kombinieren.

REDAKTION BERATUNGSLEITFADEN ELEKTROWERKZEUGE



Robert Bosch GmbH – Geschäftsbereich Elektrowerkzeuge – Abteilung PT/MKS.

Der Inhalt entspricht dem Stand der Technik zum Zeitpunkt der Drucklegung. Er ist mit den Fachabteilungen des Hauses abgestimmt und bezieht sich auf allgemeine Anwendungen. In speziellen Anwendungsbereichen können besondere Vorschriften und Bedingungen gelten. Wenn nicht besonders erwähnt, gelten alle Hinweise für die Verwendung von Elektrowerkzeugen und Original-Zubehör. Beim Umgang mit den im Inhalt angegebenen Geräten und Zubehören sind die geltenden Regeln, Bedienungsanleitungen und Sicherheitsvorschriften zu beachten. Aus den beschriebenen Anwendungen können keine Haftungsansprüche hergeleitet werden. In Text und Bild werden teilweise geschützte Markenzeichen erwähnt, sie sind nicht besonders gekennzeichnet.

ONLINEREDAKTION UND DIDACTISCHES KONZEPT



OEHL.NET GmbH Interaktive Medien, Köln
web: www.oehl.net

HERAUSGEBER



Akademie Bauen & Wohnen, Eichendorffstraße 3, 40474 Düsseldorf
akademie.bauen.u.wohnen@hartware.de
web: www.akademiebauenundwohnen.de