

Kunden begeistert begrüßen

In loser Folge bringt SEASON nützliche Tipps für Verkäufer. Verkaufs-Trainer Andreas Nemeth beleuchtet heute die Begrüßung

„Ich will mich nur einmal umschauchen!“, brummelt der Kunde in seinen Bart hinein, nachdem ihn der Verkäufer mit einem freundlichen „Guten Tag“ begrüßt hat. „Die Kunden werden immer unhöflicher“, denkt sich unser Verkäufer und wendet sich wieder dem Einsortieren neuer Ware zu. Kurz darauf verlässt der Kunde – wortlos – das Geschäft. „Ich glaube, die wollen sich heute wieder ein bisschen bei uns aufwärmen!“, ruft nun ein Kollege quer durch das Geschäft. „Das glaube ich auch langsam“, antwortet unser Verkäufer. Auf den ersten Blick kann man diesem Mitarbeiter keinen Vorwurf machen. Er hat den Kunden begrüßt. Und dieser wollte seine Ruhe haben. Und der Verkäufer hat ihm seine Ruhe gelassen. Doch vielleicht könnte die Geschichte auch folgendermaßen ablaufen:

„Ich will mich nur einmal umschauchen“ antwortet der Kunde auf die herzliche Begrüßung des Verkäufers. Der Mitarbeiter strahlt seinen Kunden an und sagt: „Da freue ich



Trainer und Berater Andreas Nemeth, Bad Kissingen

mich, dass Sie sich bei uns umschauchen möchten. Denn gerade ist neue Wintermode eingetroffen und Sie finden eine tolle Auswahl an schicken Hosen, Hemden und Jacken vor. Darf ich Sie zu einem Espresso einladen?“ „Nein danke, ich schaue erst mal,“ entgegnet der Kunde. „Wunderbar“, fährt der Verkäufer fort. „Gleich hier können Sie sich unsere neuen Modethemen an-

sehen und wenn Sie eine Frage haben, sprechen Sie mich bitte an. Vielleicht haben Sie ja später noch Lust auf einen Espresso oder einen Orangensaft. Dann melden Sie sich einfach bei mir.“ Der Verkäufer kümmert sich nun wieder um seine Arbeit, behält jedoch den Kunden unauffällig im Auge.

Wer heute neue Kunden gewinnen möchte, benötigt ein eindeutiges Profil. Zu diesem Profil gehört unbedingt eine freundliche Kundenansprache, die wirklich von Herzen kommt. Denn mit immer wiederkehrenden Standard-Worten: „Ja, schauen Sie sich ruhig um“, locken Sie keinen Menschen mehr hinter dem Ofen vor.

Nutzen Sie die Chance, mit natürlicher Herzlichkeit auf den Kunden zuzugehen und ihm auch ehrlich zu signalisieren: „Du bist herzlich willkommen!“ Stereotype Worte, wie zum Beispiel „Was kann ich für Sie tun?“ kann kein Kunde mehr hören, weil sie abgedroschen und zur hohlen Floskel geworden sind.

Eine Hilfestellung für das gute Gelingen Ihrer Verkaufsgespräche sind folgende Fragen, die Sie sich immer wieder beantworten sollten:

Wie begeistere ich meine Kunden in den ersten Sekunden?

1. Ich freue mich über jeden Kunden, der unser Geschäft betritt. Denn diese Freude strahle ich automatisch aus.

2. Ich mache mit meiner Körpersprache und meiner Stimme deutlich, dass uns jeder Kunde zu jeder Zeit – auch kurz vor Feierabend – herzlich willkommen ist.

3. Bei jedem Wunsch meiner Kunden signalisiere ich, dass ich Spaß an meinem Beruf habe. Dies könnte folgendermaßen klingen: „Prima, dass Sie nach Jacken in gewaschenen Qualitäten suchen. Ein tolles Modethema – das wurde gerade geliefert. Sie sind ja gut informiert. Da finden wir bestimmt etwas Passendes.“

Wenn Sie auf diese Weise Ihre Kunden bedienen, dann steht Ihrem Erfolg so gut wie nichts mehr im Wege.