

Verkaufen - Vom Frust zur Lust

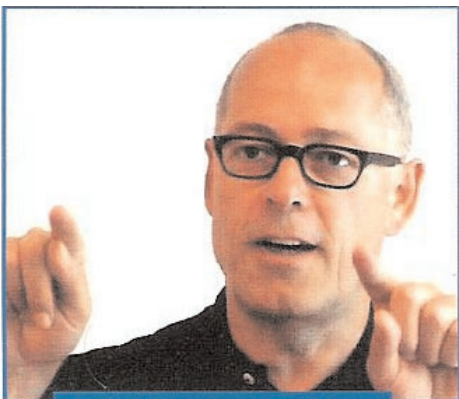
Training bringt Spaß am Verkaufen zurück

Von Tom Schmitt

Letzte Woche an der Kasse in meinem Lieblings-Sportgeschäft. Es ist nur eine Kasse geöffnet und vor mir noch vier andere Kunden. Ich stell mich missmutig an. Da werde ich von einer Kassiererin, die an der zweiten Kasse steht, aufgefordert, ich möge doch zur ihr kommen. Dankend nehme ich das Angebot an und frage sie etwas verwundert: „Nanu, arbeiten sie jetzt im Stehen?“

„Nein,“ antwortet sie mit einem strahlenden Lächeln, „ich hab eigentlich schon seit 10 Minuten Feierabend, aber wenn so viele Kunden anstehen, kann ich doch nicht einfach die Kasse zu machen.“

Diese Kassiererin hatte mich mal wieder nicht enttäuscht. Ihre Freundlichkeit und Ihre (meist) gute Laune sind mir schon öfters aufgefallen. Mittlerweile nehme ich sogar einen etwas längeren Fußweg in Kauf, nur weil der Service und die Kundenfreundlichkeit des Personals in diesem Geschäft einfach besser ist als bei der Konkurrenz. Dort sind die Verkäufer und die Kassierer missmutig, einsilbig und unmotiviert. Selbst das einstudierte „Einen schönen Abend noch“ kommt ohne jegliche Überzeugungskraft rüber.



Verkaufstrainer Tom Schmitt

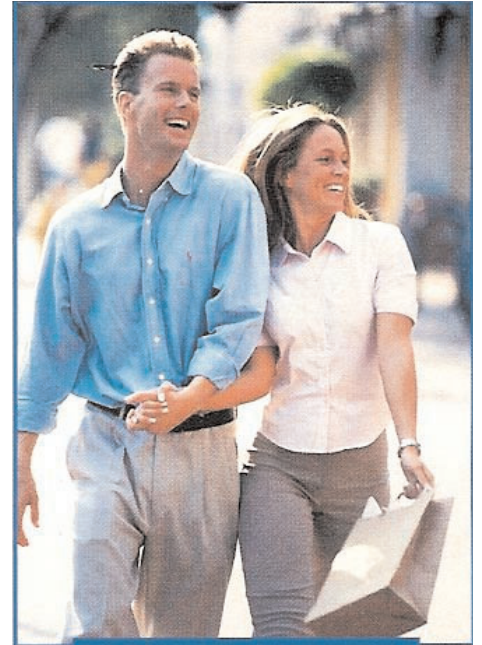
Motivierte und engagierte Mitarbeiter sind die Voraussetzung für Kundenfreundlichkeit.

Aufgrund schleppenden Konjunktur und schlapper Nachfrage hat sich im deutschen Einzelhandel eine fatale Entwicklung eingeschlichen: Die Stimmung in den Geschäften und beim Personal nimmt den Konsumenten immer öfter die Lust am Kaufen.

Dabei zeigt das obige Beispiel, wie wichtig es ist, motivierte und engagierte Mitarbeiter im Verkauf zu haben, damit Kundenfreundlichkeit auch gelebt wird. Denn Kunden wollen Spaß haben beim Einkaufen.

Sie wollen sich wohl fühlen, begeistert und verführt werden! Und das geht nun mal nicht, wenn ein sauer-töpfisch drein blickender Verkäufer den Kunden mit einem unmotivierten „Kann ich Ihnen helfen“ in die Flucht treibt. Stattdessen muss der Spaß am Verkaufen wieder gefunden werden. Unsere Mitarbeiter müssen aus diesem Jammertal der Larmoyanz herausgeführt werden. Sie müssen wieder Kraft und Mut fassen, sich selber und ihre Kunden zu begeistern.

Um gegen die vermeintliche Übermacht der Konzerne bestehen zu können, müssen sich die kleineren Geschäfte über das definieren, was sie besser können als die Großen. Denn „Geiz ist geil“ stimmt nur, wenn beim Einkaufen unterm Strich wirklich nur der Preis übrig bleibt. Wenn aber zum konkurrenzfähigen Preis noch Kundenfreundlichkeit, Service und motivierte Mitarbeiter hinzu kommen, dann kann man diesem Spruch ein fröhliches „Na und“ entgegenstellen. Und dann heißt der Claim: „Service ist Sexy“!



Motivierte Verkäufer sind wichtig für die Kundenzufriedenheit.

Seminarhinweis:

In seinem Seminar „Verkaufen - Vom Frust zur Lust“ will Tom Schmitt das Feuer der Begeisterung in Ihren Kunden neu entzünden, damit diese wieder mit Freundlichkeit, Spaß und einem Lächeln auf den Lippen verkaufen. Tom Schmitt, Inhaber des Trainingsinstituts COMMITT in Hamburg, verfügt über langjährige Erfahrungen als Verkäufer in Handel und Vertrieb. Seine Seminare sind höchst praxisbezogen, motivierend und aktivierend.

Termine:

- 14. September, München
- 05. Oktober, Bielefeld
- 12. Oktober, Markranstädt
- 19. Oktober, Heidelberg
- 26. Oktober, Hamburg

Bei Interesse hilft Ihnen das EK-Kolleg-team gerne weiter, Tel. -353