

Umgang mit Rabattjägern

Wie Sie Schnäppchenjägern optimal begegnen

„Geiz ist Geil!“, so lautet der Spruch, von dem sich immer mehr deutsche Verbraucher gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten anstecken lassen. Gerade seit dem Fall des Rabattgesetzes sind die deutschen Verbraucher wahre Schnäppchenjäger geworden. Um Prozent feilschen ist auf einmal salonfähig geworden, wenn nicht sogar zum neuen Volkssport aufgestiegen. So dominieren im Einzelhandel folgende Fragen und Aussagen: „Wann wird das denn runtergesetzt?“ „Wie viele Prozente bekomme ich bei Ihnen?“ „Bei der Konkurrenz bekomme ich 20 Prozent Rabatt!“

Die Methode der Rabattjäger setzt auf Verunsicherung. Sie üben Druck aus und treiben den Verkäufer in die Enge: „Geben Sie mir 30 Prozent und ich nehme 2 Stück“. „Wir geben grundsätzlich keinen Rabatt“ hilft auch nicht immer weiter. „Ach, Sie sind wohl nicht autorisiert, mir Rabatt zu geben. Dann holen sie mir doch mal jemand, der das kann.“ Jetzt ist der Konflikt vorprogrammiert: Das Verkaufsgespräch wird anstrengend, der Kunde wird als pampig erlebt und so mancher Verkäufer pampig zurück.

Dabei sind gerade in diesem Moment Standfestigkeit und Gelassenheit gefragt. „Standing“ und nur nicht nervös werden. Der Kunde hat einen guten Grund, dass er gerade bei Ihnen den Rabatt an-

fragt. Sonst würde er es ja nicht tun. Also können Sie ihm auch ganz freundlich und souverän antworten: „Kann ich gut verstehen, dass Sie einen Rabatt wollen, aber dieses Produkt verkaufen wir nur zu diesem Preis.“ Und dann nennen Sie ihm gute Gründe, warum er genau in Ihrem Geschäft!! zu genau diesem Preis!! dieses Produkt!! kaufen soll. In den meisten Fällen, die ich erlebt habe, wird der Kunde dann rummaulen. Aber das sind nur Rückzugsgefechte. Wenn Sie jetzt dranbleiben, freundlich und trotzdem offensiv den Abschluss suchen, dann werden die meisten Kunden auch kaufen.

Wenn Sie bei Ihrer Verkaufs-Argumentation Ihre Hausaufgaben gemacht haben, dann können sie kommen, die Rabattjäger. Sie bleiben gelassen und freundlich und verkaufen mit „Standing“ und guten Argumenten Ihr Produkt und Ihren Preis. Und dann ist das Produkt auch seinen Preis wert.

In seinem Seminar „Umgang mit Rabattjägern“ wird Tom Schmitt Sie in die Lage versetzen, diplomatisch mit schwierigen Kunden umzugehen sowie Rabattjägern Paroli zu bieten.

Tom Schmitt ist Inhaber des Trainingsinstituts COMMITT in Hamburg und verfügt über langjährige Erfahrung als Verkäufer im Handel und Vertrieb.

Termine:

19. Oktober 2004, Asselheim (Raum Mannheim)

26. Oktober 2004, Lüneburg (Raum Hamburg)



Tom Schmitt

Interessiert?

Dann setzen Sie sich mit dem EK KOLLEG Team in Verbindung:

EK KOLLEG