Kontaktaufnahme – Wie kommen wir mit Kunden ins Gespräch?

Teil 1- Kontaktaufnahme bei der Vorwahl
Warum nehmen wir im Verkaufsgespräch Kontakt mit dem Kunden auf?
Wir möchten mit dem Kunden ins Gespräch kommen.

Wie der Verkäufer den Kunden anspricht, hängt unter anderem von der Bedienform ab.
In diesem Teil geht es um die Vorwahl.
Bei der Vorwahl ist die Ware frei zugänglich. Das bedeutet: Der Kunde kann sich selbst im Geschäft umschauen und die Waren auswählen.

Wie bereits besprochen, lässt der Verkäufer dem Kunden nach der Begrüßung Zeit sich umzuschauen. Er spricht ihn also nicht sofort an. Stattdessen beobachtet der Verkäufer aufmerksam das Verhalten des Kunden.

Schauen wir uns dazu nun zwei typische Situationen an.

Die erste Situation:
Der Kunde schaut sich im Geschäft um oder steht im Verkaufsraum. Er wirkt unsicher, ratlos, suchend oder orientierungslos. Es ist nicht erkennbar, für welche bestimmte Ware er sich interessiert.
In diesem Fall wählt der Verkäufer eine allgemeine Kontaktaufnahme. Das bedeutet: Er spricht den Kunden an, ohne auf eine bestimmte Ware einzugehen.
Eine mögliche Formulierung lautet: „Was kann ich für Sie tun?“

Die zweite Situation:
Der Kunde beschäftigt sich bereits erkennbar mit einer bestimmten Ware. Vielleicht steht er vor einem Regal, betrachtet ein Produkt oder nimmt es in die Hand.
In diesem Fall wählt der Verkäufer eine warenbezogene Kontaktaufnahme. Dabei bezieht er sich direkt auf die Ware, für die sich der Kunde interessiert.
Zum Beispiel: „Wie ich sehe, interessieren Sie sich für diese Bluse.“
Oder: „Diese Kollektion haben wir neu hereinbekommen.“

Eine besondere Form der warenbezogenen Kontaktaufnahme ist die kundenbezogene Kontaktaufnahme.

Hier stellt der Verkäufer einen persönlichen Bezug zwischen der Ware und dem Kunden her. Ein Beispiel dafür ist: „Die Farbe der Bluse steht Ihnen sehr gut!“