Kontaktaufnahme – Wie kommen wir mit Kunden ins Gespräch?

Teil 2 – Kontaktaufnahme bei Vollbedienung
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 Vollbedienung.

Bei der Vollbedienung ist die Ware für den Kunden nicht frei zugänglich. Das bedeutet: Der Kunde kann die Ware nicht selbst aus dem Regal nehmen oder auswählen. Stattdessen muss das Verkaufspersonal die Ware aushändigen.

Ein typisches Beispiel dafür ist eine Bedientheke, zum Beispiel in einer Bäckerei oder in einer Metzgerei.
Bei der Vollbedienung ist zunächst meistens nicht erkennbar, für welche bestimmte Ware sich der Kunde interessiert. Deshalb nimmt der Verkäufer bei Vollbedienung normalerweise allgemein Kontakt auf. Das bedeutet: Der Verkäufer spricht den Kunden an, ohne sich auf eine bestimmte Ware zu beziehen.
Eine mögliche Formulierung lautet: „Was kann ich für Sie tun?“

Manchmal ist auch bei der Vollbedienung erkennbar, für welche bestimmte Ware sich der Kunde interessiert. Stellen wir uns zum Beispiel ein Schmuckgeschäft vor. Der Kunde steht vor einer Vitrine, in der nur wenige Schmuckstücke ausgestellt sind. Er betrachtet ganz offensichtlich eine bestimmte Kette. In dieser Situation kann der Verkäufer auch eine warenbezogene Kontaktaufnahme wählen – zum Beispiel: „Dieses Collier ist Teil einer ganz neuen Schmucklinie – dazu passend gibt es ein Armband, Ohrringe und einen Ring.“
Er bezieht sich dabei direkt auf die Ware, für die sich der Kunde interessiert.