Kontaktaufnahme – Wie kommen wir mit Kunden ins Gespräch?

Teil 3 – Was ist bei der Kontaktaufnahme außerdem zu beachten?

Egal, ob es sich um eine Vorwahl oder eine Vollbedienung handelt: Bei der Kontaktaufnahme sollte der Verkäufer einige wichtige Regeln beachten.

Zunächst kommt es darauf an, wie sich der Verkäufer dem Kunden nähert.
Der Verkäufer sollte möglichst von der Seite auf den Kunden zugehen. So erschrickt sich der Kunde nicht, wenn er plötzlich angesprochen wird.
Außerdem sollte der Verkäufer freundlich auftreten und den Kunden nicht bedrängen.
Wichtig ist auch ein angemessener Abstand. Die meisten Menschen empfinden ungefähr eine Armlänge Abstand als angenehm. Diesen Abstand sollte der Verkäufer möglichst einhalten.

Auch die Wortwahl ist bei der Kontaktaufnahme wichtig.
Der Verkäufer sollte ungünstige Formulierungen vermeiden. Dazu gehören zum Beispiel geschlossene Fragen.
Geschlossene Fragen sind Fragen, auf die der Kunde nur mit Ja oder Nein antworten kann.
Das Problem dabei ist: Antwortet der Kunde mit Nein, kann das Gespräch schnell beendet sein. Der Verkäufer möchte aber mit dem Kunden ins Gespräch kommen.
Deshalb sollte er möglichst offene Fragen stellen.
Offene Fragen ermöglichen dem Kunden, ausführlicher zu antworten und seine Wünsche genauer zu beschreiben.
Eine Form der offenen Fragen sind die sogenannten W-Fragen. Dabei verwendet der Verkäufer Fragewörter, die mit W beginnen wie Was, Wie, Warum oder Welche.

Auf offene Fragen erhält der Verkäufer meist mehr Informationen und kann den Kunden besser beraten.

Auch das Wort „helfen“ sollte der Verkäufer möglichst vermeiden.
Warum? Der Verkäufer bietet schließlich eine qualifizierte Beratung an und nicht nur eine einfache Hilfeleistung.

Zum Schluss noch eine wichtige Situation aus dem Verkaufsalltag:
Manche Kunden möchten sich zunächst nur in Ruhe umschauen.

Diesen Wunsch sollte der Verkäufer respektieren. Er lässt dem Kunden Zeit und bedrängt ihn nicht.
Trotzdem sollte er zeigen, dass er aufmerksam und jederzeit ansprechbar ist.
Eine passende Formulierung wäre:
„Schauen Sie sich gerne in Ruhe um. Wenn Sie Fragen haben, melden Sie sich bitte. Ich bin dort vorne!“

Damit zeigt der Verkäufer, dass er für den Kunden da ist, ohne ihn unter Druck zu setzen.