Hochbetrieb im Verkauf

Wann entsteht Hochbetrieb?

Innerhalb eines Tages	• Feierabendzeit
Innerhalb einer Woche	• Freitag und Samstag, z. B. im Lebensmittelhandel
Im Jahresverlauf	• Weihnachtsgeschäft, Frühling (Gartencenter), Schulbeginn (Schreibwaren)
Besondere Anlässe	• Feiertage, Brückentage, Schlussverkauf, Black Friday, Einkaufsnächte

Wie bereitet man sich auf Hochbetrieb vor?

Die Geschäftsleitung sorgt für gute Bedingungen

- Genug Personal einplanen (Kasse/Verkauf).
- Zusätzliche Kapazitäten schaffen (z. B. Außenstellfläche und -kasse).
- Freie Laufwege und Übersicht (Beschilderung) sichern.

Der Verkäufer bereitet seinen Bereich vor

- Regale auffüllen und aufräumen.
- Angebote sichtbar platzieren.
- Preisauszeichnung vervollständigen.
- Hinweisschilder und Infotafeln einsetzen.
- Produkte zum Ausprobieren bereitstellen.

Wie gehen wir mit wartenden Kunden um?

- Kunden der Reihe nach bedienen.
- Neue Kunden kurz nonverbal begrüßen (Blickkontakt, zunicken), ggf. kurzer Hinweis, dass es etwas länger dauern kann.
- Bei Reihenfolge-Abweichungen oder Unterbrechungen des Gesprächs, aktuellen Kunden um Erlaubnis bitten.
- Bei längeren Wartezeiten neue Kunden ggf. beschäftigen: Ware ansehen, Infomaterial.
- Zu Beginn des Verkaufsgesprächs für die Geduld bedanken.

Wie kann man bei Hochbetrieb schneller beraten?

Lean Selling – kurz und passend beraten

Ziel: schnell zum passenden Artikel

- Mit 1–2 präzisen Fragen Bedarf klären.
- Nur einen passenden Artikel vorlegen.
- Wenige, aber sehr präzise Kaufargumente vorbringen.

Achtung:
Lean-Selling erfordert sehr gute Warenkenntnisse!

Parallelbedienung – gemeinsam beraten

Wann? Weiterer Kunde zeigt Interesse an derselben oder einer ähnlichen Ware.

- Aktuellen Kunden um Erlaubnis bitten, weiteren Kunden ins Gespräch einbeziehen zu dürfen.
- Gespräch an den Bedürfnissen des aktuellen Kunden ausrichten.
- Wenn es nicht passt, zunächst aktuellen Kunden zu Ende bedienen.

Mehrfachbedienung – Gesprächspause nutzen

Voraussetzungen:

- Im Gespräch mit aktuellem Kunden ergibt sich wegen An- oder Ausprobierens eine Lücke.
- Aktueller Kunde ist einverstanden, dass in der Lücke kurz ein weiterer Kunde bedient wird.

So gehen Sie vor:

- Während der Lücke anderen Kunden kurz bedienen.
- Aktueller Kunde bleibt erster Kunde. Wenn er ins Gespräch zurückkehrt, muss der andere Kunde wieder warten.

Was ist bei Hochbetrieb wichtig?

- Freundlich bleiben.
- Ruhig bleiben.
- Kunden fair behandeln.
- Auch bei Zeitdruck gut beraten.