Spätkunden – Verkauf kurz vor Ladenschluss

Was sind Spätkunden?

- Kommen **kurz vor Ladenschluss** ins Geschäft.
- Sind bereits **kurz vor Ladenschluss** im Geschäft und wollen noch Beratung (und evtl. einen Kauf).

Warum kommen Kunden kurz vor Ladenschluss?

- Kennen die Öffnungszeiten nicht.
- Kommen von der Arbeit.
- Haben dringenden Bedarf.
- Gewohnheitsmäßige Spätkäufer.
- Hoffen auf Rabatte (z. B. Brot).

Gesetzliche Regelungen

Ladenschlussgesetz Bayern

Verkaufsstellen	• müssen geschlossen sein • **Mo–Sa von 20 Uhr bis 6 Uhr** • **an Sonn- und Feiertagen**
Ausnahmen	Für bestimmte Warengruppen, Standorte und Tage möglich.

Ladenschlussgesetz Bayern legt Grenzen fest.

Individuelle Öffnungszeiten

Entscheidung	Inhaber legt die Öffnungszeiten selbst fest, z. B. Mo geschlossen / bis 19 Uhr.
Einflussfaktoren (u. a.)	• Kundenwünsche und Einkaufsgewohnheiten • Übliche Öffnungszeiten am Standort • Verfügbarkeit des Personals

Achtung: Gesetzliche Schließzeit beachten!

Kunden dürfen immer außerhalb der gesetzlichen Schließzeiten beraten werden, also Mo–Sa zwischen 6 und 20 Uhr. Die individuellen Öffnungszeiten spielen für die gesetzliche Zulässigkeit keine Rolle.

Schließt das Geschäft z. B. um 19 Uhr, dürfen trotzdem alle Kunden, die vor 20 Uhr den Laden betreten, noch beraten werden, ohne dass es Probleme mit dem Gesetz gibt. Der Inhaber entscheideit hier selbst, ob er über seine eigenen Öffnungszeiten hinausgeht. Um 20 Uhr ist dann aber gesetzlich verordnet Schluss.

Was spricht dafür, Spätkunden angemessen zu bedienen?

- Erhöht die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.
- Spätkunden sind häufig weniger preissensibel und verlassen sich auf die Empfehlung des Verkäufers.
- Zusatzverkauf nicht vergessen! Situation jedoch NICHT ausnutzen!

Vorbereitende Maßnahmen zur Schließung

Durchsagen
Ca. 15 und 5 Minuten vorher: auf die Schließung hinweisen, für den Einkauf danken und freundlich verabschieden.

Verkaufsraum abgehen
Verbliebene Kunden freundlich ansprechen, bei Bedarf unterstützen und zur Kasse begleiten.

Spätkunden ansprechen
Am Eingang auf die bevorstehende Schließung hinweisen, Bedarf klären und gegebenenfalls Unterstützung beim Einkauf anbieten.

Je nach Situation richtig handeln

✓ Beratung noch zulässig

Kunde kommt **VOR 20 Uhr**.
Bereits begonnene Beratung darf über Ladenschluss hinaus angemessen beendet werden.

So reagieren Sie mit Lean Selling richtig:

- Bedarf mit wenigen, gezielten Fragen klären.
- Ein bis zwei passende Waren zeigen und begründen.
- Passende Zusatzartikel empfehlen.
- Kunden zur Ware und Kasse begleiten.

⊗ Beratung nicht mehr zulässig

Kunde kommt **NACH 20 Uhr**.
Kein Verkauf und keine Beratung mehr möglich.

So reagieren Sie richtig:

- Freundlich auf den Ladenschluss hinweisen.
- Wenn möglich, Termin vereinbaren.
- Informationsmaterial oder Visitenkarte anbieten.
- Freundlich verabschieden und für das Verständnis bedanken.