Wiederholung Verkaufsgespräch

Phase 1

Begrüßung/ Kontaktaufnahme



Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Zusammenfassung: **Begrüßung**

Arten:

- **Verbal** (= mit Sprechen, z.B. „Hallo“) – wenn K. in normaler Hörweite
- **nonverbal** (= mit Gestik/ Mimik, z.B. zunicken, anlächeln, winken) – wenn K. weiter entfernt/ VK im Gespräch mit anderem K. ist.

Grußformel abhängig vom Kunden und Art des Geschäfts.
Bsp.: ältere Kundschaft: „Grüß Gott!“/ Sportfachgeschäft: „Hallo!“/ Servus!“)

Begrüßung erfolgt bei Betreten des Verkaufsraums.

Kontaktaufnahme erfolgt nach Orientierungsphase.



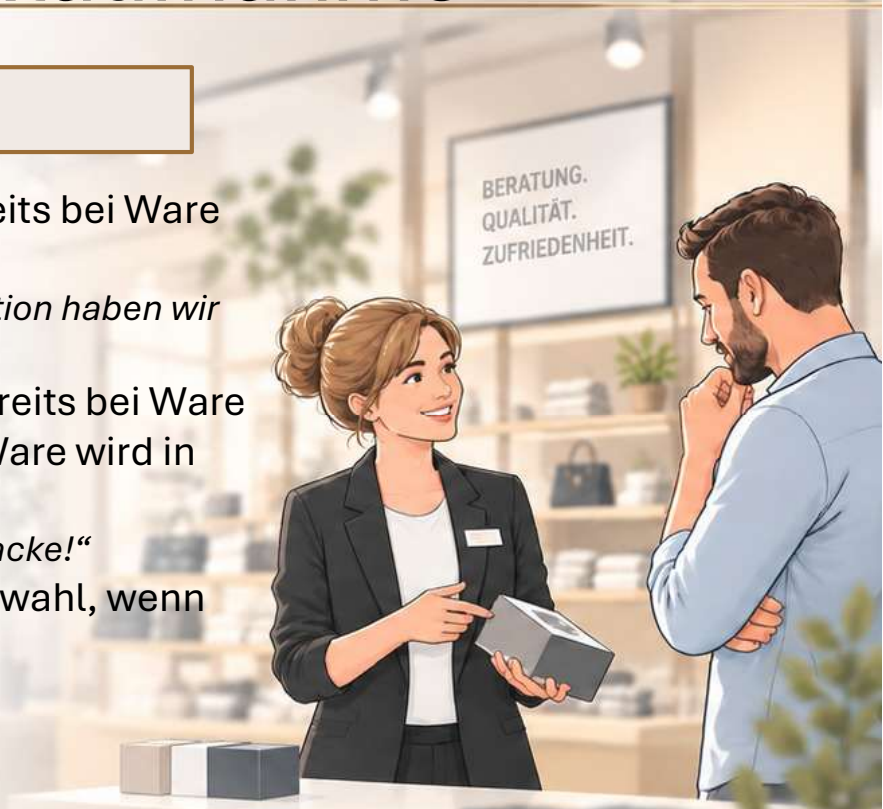
zurück

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Zusammenfassung: **Kontaktaufnahme**

- **warenbezogene Kontaktaufnahme** (bei Vorwahl- wenn K. bereits bei Ware steht) – K. über Ware, für die er sich interessiert, ansprechen
  ***Bsp.**: „Wie ich sehe, interessieren Sie sich für…“/ „Diese Kollektion haben wir erst neu hereinbekommen!“*
- **kundenbezogene Kontaktaufnahme** (bei Vorwahl- wenn K. bereits bei Ware steht) – K. über Ware, für die er sich interessiert, ansprechen. Ware wird in Beziehung zum Kunden gesetzt.
  ***Bsp.**: K. probiert Schal an- VK: „Der Schal passt super zu Ihrer Jacke!“*
- **allgemeine Kontaktaufnahme** (bei Vollbedienung oder bei Vorwahl, wenn der K. orientierungslos ist) - K. wird allgemein angesprochen.
  ***Bsp.**: „Was kann ich für Sie tun?“*

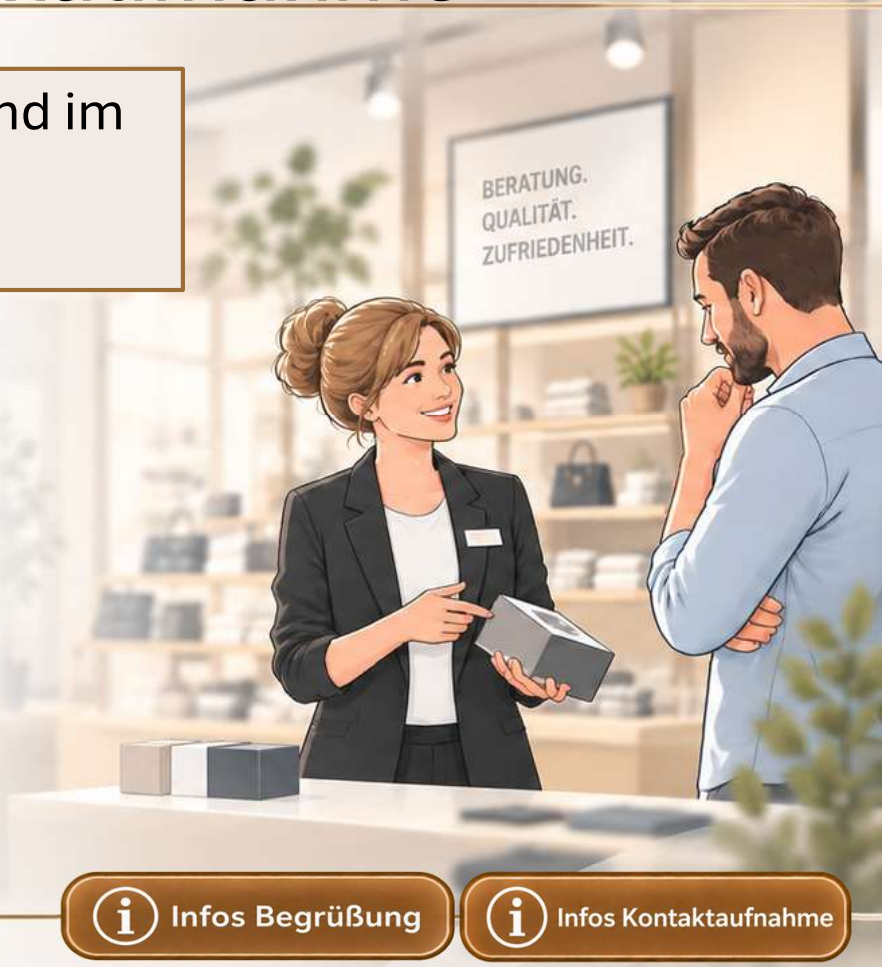
- **Ziel** der Kontaktaufnahme: Ins Gespräch kommen!
- Geschlossene Fragen vermeiden- „nein“ würgt Gespräch ab!
- Wort „helfen“ und alle Formen davon vermeiden!



zurück

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde betritt Ihre Abteilung. Sie sind im hinteren Bereich gerade mit einem Kunden im Gespräch.

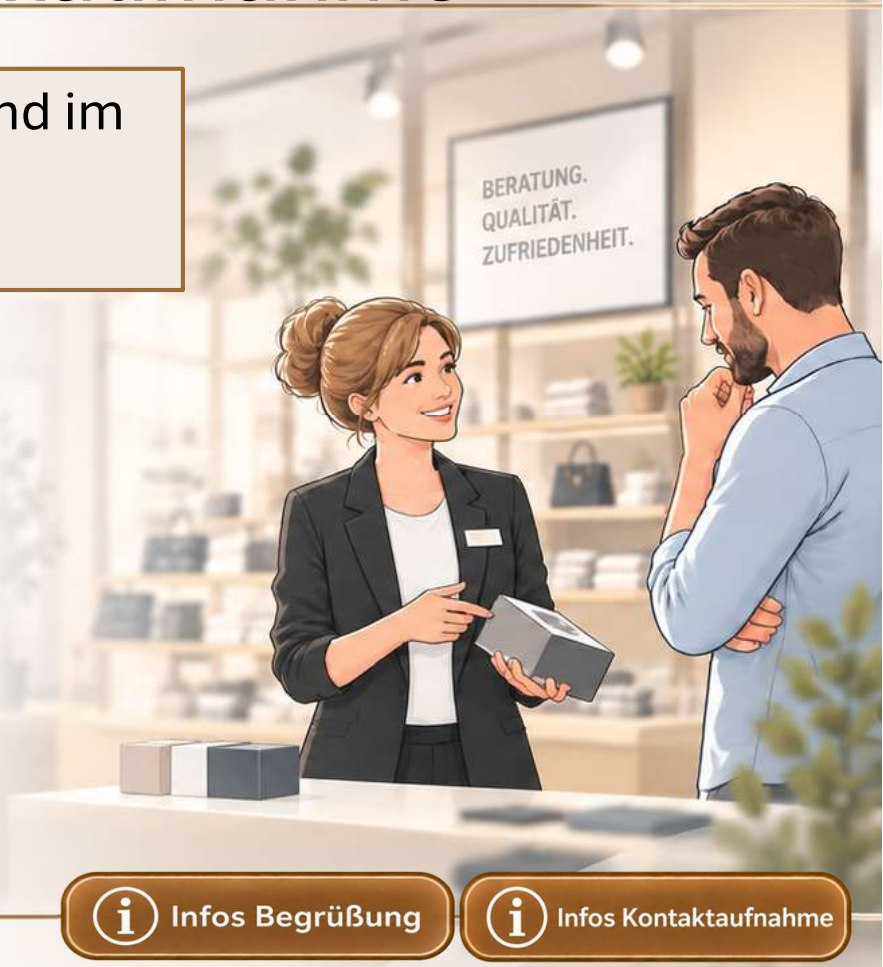


Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde betritt Ihre Abteilung. Sie sind im hinteren Bereich gerade mit einem Kunden im Gespräch.



Da sich der Kunde weit weg befindet und Sie zudem im Gespräch sind, rufen wir nicht durch den gesamten Laden sondern begrüßen den neu eintretenden Kunden NONVERBAL!

Verkäufer…

- nimmt Blickkontakt auf,
- lächelt den Kunden an,
- winkt dem Kunden kurz zu.

Infos Begrüßung | Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Sie sind im Eingangsbereich mit dem Einräumen von Ware beschäftigt. Ein Kunde betritt das Geschäft.

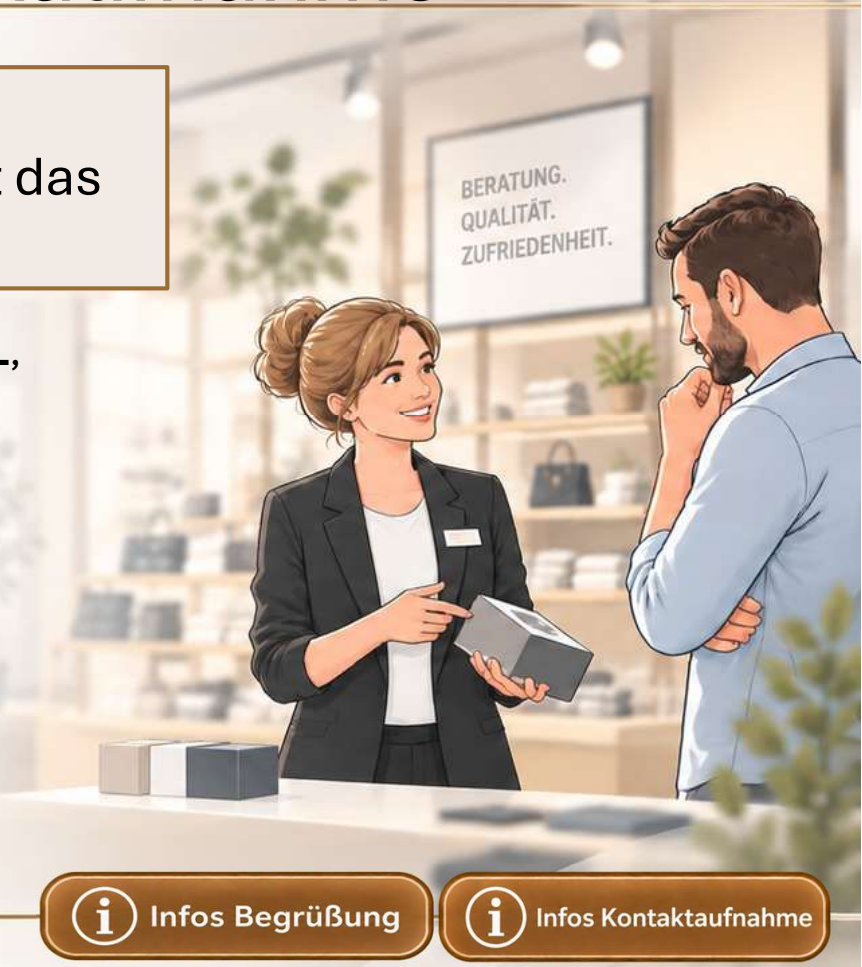


Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Sie sind im Eingangsbereich mit dem Einräumen von Ware beschäftigt. Ein Kunde betritt das Geschäft.



Da sich der Kunde nah bei Ihnen befindet, begrüßen Sie ihn **VERBAL**, passende zum Geschäft und zum Kunden.

Bsp. 1: Hochwertiges Textilgeschäft, altere Kundschaft
„Grüß Gott!“

Bsp. 2: Bergsportladen, jüngere Kundschaft
„Servus!“

Begleitet wird die Verbale Ansprache durch NONVERBALE Signale, z.B. Blickkontakt und Lächeln.

Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der Kunde bleibt nach dem Betreten des Geschäfts stehen und schaut sich unsicher und suchend um.



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der Kunde bleibt nach dem Betreten des Geschäfts stehen und schaut sich unsicher und suchend um.



In der sollte in der Situation auf den Kunden zugehen und ihn ansprechen. Grundsätzlich lassen wir ihm nach der Begrüßung Zeit sich im Verkaufsraum zu orientieren und sich umzusehen und sprechen ihn erst an, wenn er sich erkennbar mit einer Ware befasst.

Hier wirkt der Kunde aber verloren, daher sprechen wir ihn direkt an.

Verkäufer: „Was kann ich für Sie tun?“

→ **offene Frage** um ins Gespräch zu kommen

→ **Allgemeine Kontaktaufnahme**, weil der Kunde sich ja nicht erkennbar mit einer Ware beschäftigt.

Infos Begrüßung | Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde, zu dem Sie gerade Kontakt aufgenommen haben antwortet: „Mh, gerade brauche ich keine Beratung. Ich möchte mich gerne umsehen.“



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde, zu dem Sie gerade Kontakt aufgenommen haben antwortet: „Mh, gerade brauche ich keine Beratung. Ich möchte mich gerne umsehen.“



Wir kommen dem Wunsch des Kunden nach und bieten ihm an, dass wir jederzeit für eine Gespräch zur Verfügung stehen.

Verkäufer: „Gerne! Wenn doch Fragen aufkommen, können Sie jederzeit gerne auf mich zukommen. Ich bin dort vorne!“

Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der interessierte Kunde, der sich zunächst im Laden umgeschaut, steht nun an einem Regal mit Ware und schaut sich diese näher an.



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der interessierte Kunde, der sich zunächst im Laden umgeschaut, steht nun an einem Regal mit Ware und schaut sich diese näher an.



Wenn der Kunde erkennbar Interesse an einer Ware zeigt, ist genau der richtige Zeitpunkt um ihn anzusprechen. Wichtig ist, dass wir ihn nicht erschrecken, sondern uns von der Seite nähern. Dann sprechen wir ihn über die Ware an, machen also eine **warenbezogene Kontaktaufnahme**.

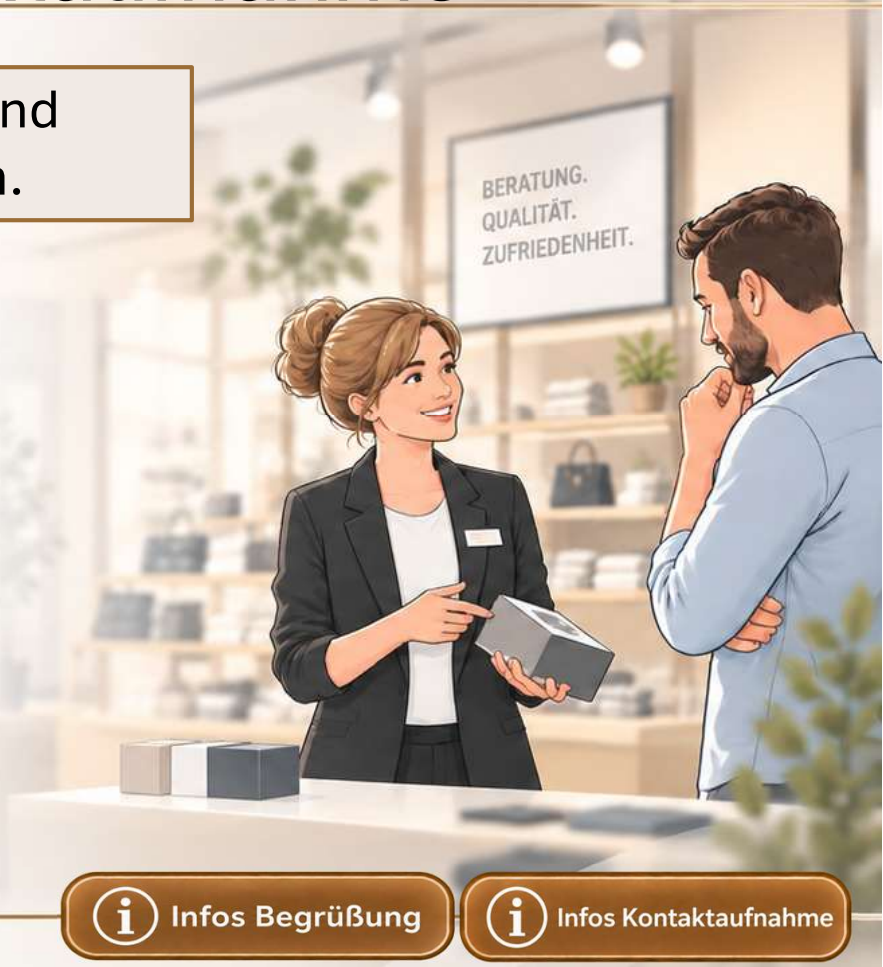
VK: „Hallo, wie ich sehe, interessieren Sie sich für unsere Hemden!“
ODER
VK: „ Diese Hemden sind schon aus der neuen Herbstkollektion!“

Achtung: Keine geschlossene Frage, wie z.B. „Haben Sie Fragen zu den Hemden! → bei einem „nein“ ist das Gespräch sofort zuende!

Infos Begrüßung | Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde hat ein Jacke übergezogen und betrachtet sich im Spiegel, als Sie ihn ansprechen.



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Ein Kunde hat ein Jacke übergezogen und betrachtet sich im Spiegel, als Sie ihn ansprechen.

Hier können wir den Kunden warenbezogen und sogar **kundenbezogen** ansprechen, die Ware wird dabei in Bezug zum Kunden setzen.

VK: „Hallo, wie ich sehe gefällt Ihnen diese Jacke. Sie betont Ihre Taille! Erfüllt die Jacke bereits Ihre Vorstellungen?“



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der Kunde steht an der Wursttheke und wartet darauf, bedient zu werden.



Infos Begrüßung

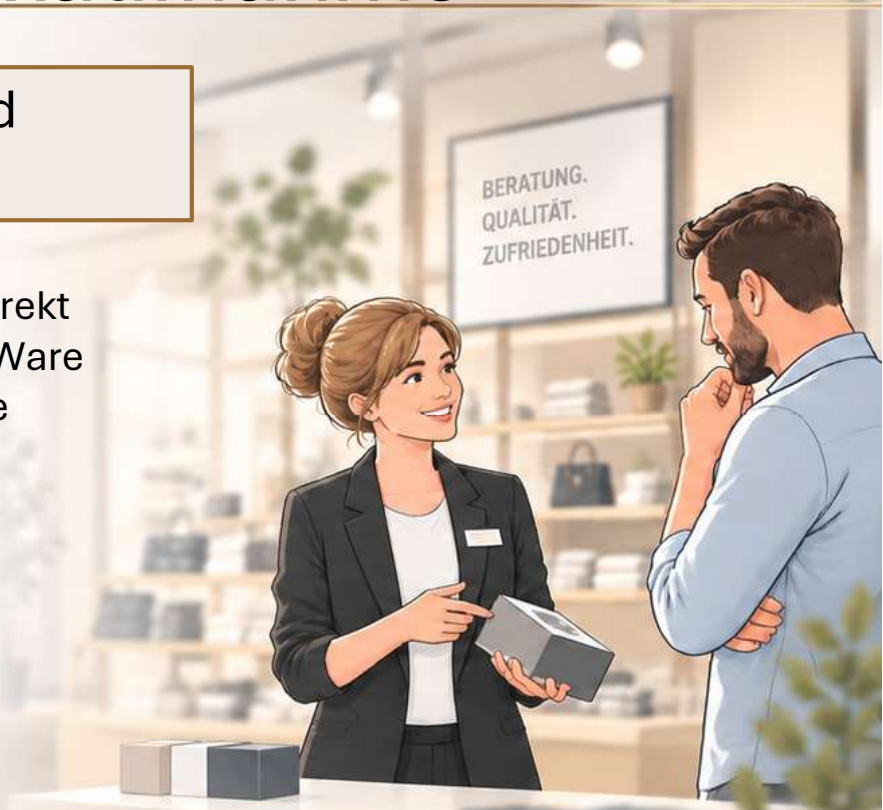
Infos Kontaktaufnahme

Phase 1 – Begrüßung/ Kontaktaufnahme

Situation: Der Kunde steht an der Wursttheke und wartet darauf, bedient zu werden.

Hier begrüßen wir den Kunden direkt und nehmen anschließend direkt Kontakt auf. Das wir ja nicht erkennen können, ob und für welche Ware in der Auslage er sich interessiert, verwenden wir einen allgemeine Kontaktaufnahme.

VK: „Hallo, was darf es sein?“



Infos Begrüßung

Infos Kontaktaufnahme