

# Customer-Service-Training für den Einzelhandel

- Einführung
- Grundwissen des Verkaufs
- Kundenorientierung als Philosophie
- Kundenservice
- Persönliche Erfolgstechniken
- Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs
- Die Kontaktphase
- Grundlagen der Kommunikation
- Kundenbedarfsanalyse
- Die richtige Fragetechnik
- Aktiv Hinhören
- Tages-Clearing



*„... Verkaufen ist mehr, als nur Waren absetzen.*

*Es ist in seiner vollkommenen Form  
die Kunst,  
in Menschen und Dingen das Beste zu sehen  
und dies auch in seinem Verhalten  
zum Ausdruck bringen zu können.*

*Es ist die Kunst  
der Verständigung,  
der Wertschätzung  
und Beeinflussung anderer  
im gegenseitigen Vorteil...“*

Cassan



*„Es ist nicht klug, zu viel zu bezahlen - es ist aber auch nicht klug, zu wenig zu bezahlen!*

*Wenn Sie zu viel bezahlen, ist alles, was Sie verlieren können, ein wenig Geld. Das ist alles!*

*Wenn Sie zu wenig bezahlen, verlieren Sie aber vielleicht alles, weil das Ding, das Sie kauften, unfähig war, das zu tun, wofür Sie es kauften.*

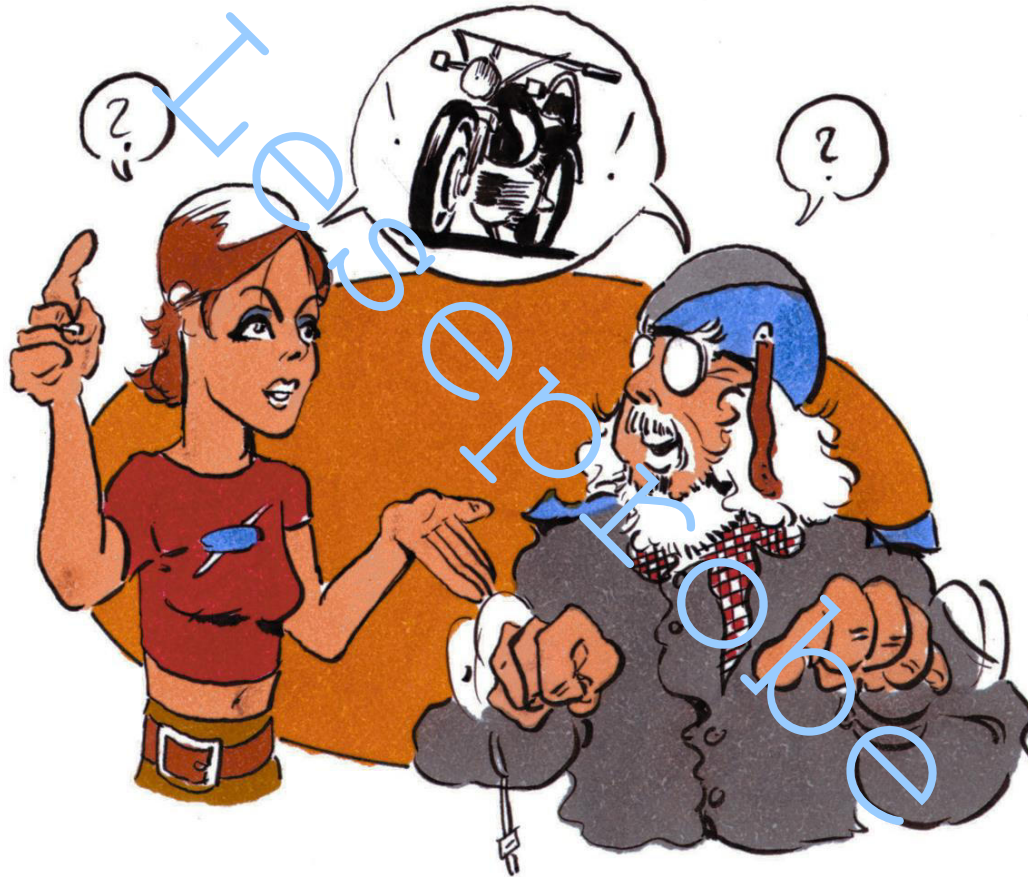
*Wenn Sie sich mit dem niedrigsten Anbieter einlassen, so ist es gut, dem Angebot noch etwas Geld hinzuzufügen, für das Risiko, das Sie eingehen.*

*Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genügend Geld, etwas Besseres zu kaufen.“*

John Ruskin (1819 - 1900),

Englischer Kunstschriftsteller und Sozialreformer  
über einen günstigen Kauf.





## Mehr Service, bessere Qualität und uneingeschränkte Kundenorientierung!

### Ist-Zustand:

"Bei uns steht der Kunde im Mittelpunkt und somit immer im Weg!"

### Soll-Zustand:

Der Kunde steht im Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie!  
Produkte werden nach den Wünschen der Kunden gefertigt!

## Ist:

Lippenbekenntnis

## Soll:

- Respektvoller Umgang
- Bedingungslose Erfüllung der Kundenwünsche



## Dienstleistung

*„Wenn die Deutschen eine Maschine bedienen sollen, funkeln Ihre Augen, wenn sie Menschen bedienen sollen, sträuben sich ihnen die Haare.“*

Günter Rexrodt

Dienstleistung heißt:

**Dienen**

+

**Leisten**





- Sinn und Zweck unserer Arbeit
- gemeinsamen Vorsprung erreichen
- für gute Leistung bezahlt werden
- keine Arbeitsunterbrechung!
- ein Mensch mit Wünschen und Bedürfnissen
- unser Partner
- keine kalte Statistik
- niemand, mit dem man streitet
- gemeinsame Lösung finden
- beide Parteien gewinnen



## Was Kunden schätzen

$$\text{Kundenzufriedenheit} = \frac{\text{Erbrachte Leistung}}{\text{Subjektive Erwartung}}$$



**Echte Kundenbindung entsteht nur durch größtmögliche Kundenzufriedenheit!**

