

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.

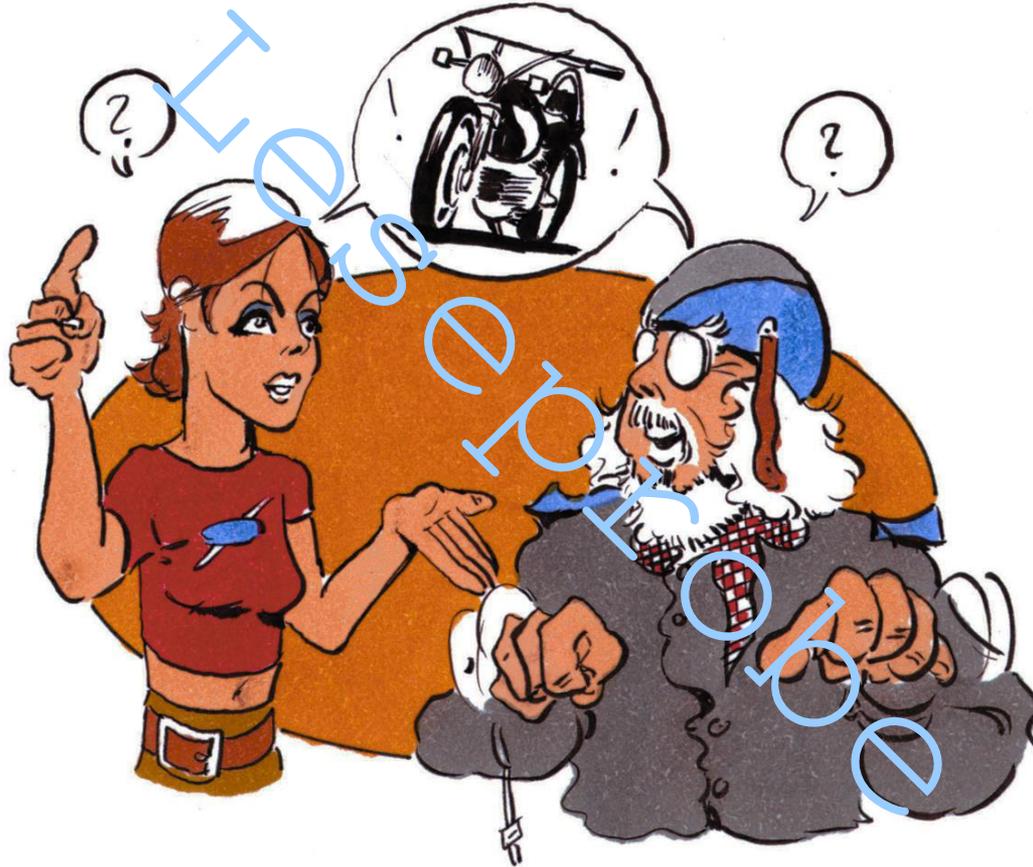
Wenn Sie sich mit dem niedrigsten Anbieter einlassen, so ist es gut, dem Angebot noch etwas Geld hinzuzufügen, für das Risiko, das Sie eingehen.

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!

