

**LÄCHELN** Wer so freundlich im Shop empfangen wird, kauft gleich doppelt gerne ein!

[www.tabak-MARKT.com](http://www.tabak-MARKT.com)  
**Folge verpasst? Kein Problem! Alle Beiträge stehen im Internet.**  
[www.tabak-MARKT.com](http://www.tabak-MARKT.com)

■ Tipps für einen freundlichen Eindruck

# Der gute Ton

Die Art, wie man mit seinen Kunden spricht, spielt eine enorm wichtige Rolle im Shopalltag. Worauf Sie vom ersten Blickkontakt bis zur Verabschiedung achten sollten.

Tante Emma hat alles richtig gemacht. Damals! Kam ein Kunde in ihren Laden, begrüßte sie ihn freundlich, Stammkundenselbstverständlich mit Namen. Die alte Regel „Der Ton macht die Musik!“ gilt nach wie vor – speziell im Shopalltag, wo Freundlichkeit, Beratung und Service genauso wichtig sind für den Erfolg wie das richtige Sortiment. Die Art und Weise, wie Sie mit Ihren Kunden sprechen, muss freundlich wirken, natürlich und kompetent. Sabine Wierts, Kommunikationstrainerin aus Aachen, rät: „Wenn ein Kunde Ihren Laden betritt, lächeln Sie ihn freundlich an und begrüßen ihn, bevor er Sie grüßt.“ Beziehen Sie die Tageszeit mit ein: „Einen schönen guten Morgen/Tag/Abend“, und schon fühlt sich der Kunde direkt beim Betreten Ihres Shops individuell begrüßt und herzlich willkommen.“ Nächster Schritt: Herausfinden, was der

Kunde möchte. Vorsicht: Das oft verwendete „Bitte schön?“ klingt schnell schnippisch. Besser seien etwas längere Sätze wie „Was darf es sein?“, so die Kommunikationstrainerin.

## Kunden ernst nehmen

Hat Ihr Kunde seinen Wunsch geäußert, und Sie können ihm nicht weiterhelfen? Das ist kein Drama, solange Sie jetzt am Ball

### KÖRPER SPRICHT MIT

Auch Ihre Körperhaltung hat großen Einfluss darauf, ob Sie freundlich wirken oder nicht! Die drei wichtigsten Regeln für Ihren guten Auftritt:

- Halten Sie sich aufrecht, leicht zum Kunden geneigt
- Verschränken Sie nicht die Arme
- Halten Sie stets Blickkontakt mit dem Kunden

bleiben: „Dieses Produkt führen wir leider nicht. Aber ich kann versuchen, es für Sie zu besorgen“ – so könnte eine mögliche Antwort lauten. Der Kunde fühlt sich mit seinem Wunsch ernst genommen. Während der Beratung ist es wichtig, dem Kunden so kompetent wie möglich zu helfen, ohne dabei aufdringlich zu wirken. „Gehen Sie genau auf den Kundenwunsch ein, zeigen Sie Interesse, vermitteln Sie aber nicht das Gefühl, unbedingt etwas verkaufen zu wollen“, rät Sabine Wierts. Schließen Sie den Verkauf mit einer freundlichen Verabschiedung: Sätze wie „Herzlichen Dank für Ihren Einkauf, einen schönen Tag noch“ entlassen den Kunden mit einem guten Gefühl und sorgen garantiert dafür, dass er auch wiederkommt! ■ ■ ■ fs

@ Ein Trainingsangebot für freundlichen Umgang mit Kunden finden Sie auf [www.jobaixperten.de](http://www.jobaixperten.de)

## TIPPS FÜR HÄNDLER

Auch in Zeiten der Wirtschaftskrise können Sie mit Ihrem Shop gute Umsätze erzielen. In dieser Serie geben wir Ihnen neun hilfreiche Empfehlungen! Teil sieben zeigt Ihnen, wie Sie Ihre Kunden mit Freundlichkeit überzeugen.

### Verbessern Sie Ihr Preisimage!

Ausgabe 08/2009

### Profilieren Sie sich als Unterwegsversorger!

Ausgabe 09/2009

### Der Appetit kommt beim Sehen!

Ausgabe 10/2009

### Schaffen Sie ein Wohlfühl-Ambiente!

Ausgabe 11/2009

### Machen Sie Ihren Shop zum Trendsetter!

Ausgabe 12/2009

### Überraschen Sie mit Extras und gutem Service!

Ausgabe 13/2009

## Überzeugen Sie mit Freundlichkeit!

### Halten Sie, was Sie versprechen – immer!

Ausgabe 02/2010

### Geben Sie nicht zu schnell auf!

Ausgabe 03/2010