

# Der Kunde als Gast – statt König.

CHRISTINEHOEFT  
EXPERTIN FÜR IMPULSE

## "DER PERFEKTE GASTGEBER!"

### Verkaufstraining

In einem Geschäft zu arbeiten ist in vielerlei Hinsicht wie eine Party geben zuhause. Es muss alles stimmen und der Gast sollte sich vom ersten Moment bis zum Schluss wohlfühlen. Beim Abschied sollte er mit dem Gefühl gehen, gern wiederkommen zu wollen. Dann hat man alles richtig gemacht. Für gewisse Punkte ist der Ablauf gleich, wenn wir als Gastgeber Besuch empfangen oder wenn ein Kunde das Geschäft betritt. Und auch die Erwartungen und Wünsche sind bei genauerem Betrachten dieselben.

Egal ob Gast oder Kunde, beide möchten der Mittelpunkt für diesen Moment sein, sie wünschen sich, zur gleichen Zeit begeistert und inspiriert zu werden. Sie möchten sich gut aufgenommen und verstanden fühlen. Zwischenmenschliche Aspekte werden hier wirksam, die unser Unterbewusstsein schon vor unserer Wahrnehmung nutzt, um Entscheidungen zu treffen. Diese gilt es nicht zu unterschätzen. Kommunikation in allen ihren Ausprägungen ist dafür ausschlaggebend. Was geschieht nonverbal? Und worüber sprechen wir? Wie schaffen wir es, bewusst auf allen Ebenen zu kommunizieren? Am Ende zählt die Zufriedenheit unseres Kunden. Dass er künftig sofort an uns denkt, wenn er etwas von dem benötigt, was unser Sortiment hergibt. Dass er uns vertraut und wir sein erster Ansprechpartner sind. Dann haben wir alles richtig gemacht.

Wäre es nicht schön, fast jeden Kunden vom ersten Moment an als Stammkunden zu gewinnen? Ihre Tätigkeit nicht mehr als bloßen Job zu sehen, sondern in dem

Bewusstsein zu arbeiten, dass Sie Ihr liebstes Hobby zum Beruf gemacht haben. Anderen etwas Gutes tun und ihnen zu einem schönen Erlebnis verhelfen?

Diese positive Einstellung zu verinnerlichen und mit Wahrhaftigkeit zu leben, könnte nach diesem Training zu ihrem neuen Alltag gehören.

Der Kunde ist immer König? Das war einmal! Heute wissen wir: Am wohlsten fühlt sich der Kunde als willkommener Gast. Erfahren Sie, wie Sie diesen Perspektivwechsel hinsichtlich Ihrer neuen Rolle als Gastgeber ehrlich vollziehen und verankern können. Welche Zutaten gehören im Einzelnen dazu, um Ihrem Kunden den Hochgenuss eines rundum vorbildlichen Service zu bereiten. Steigern Sie Ihre Kompetenzen! Lernen Sie, den Druck, Umsatz erzielen zu wollen, völlig rauszunehmen und Ihren Kunden stattdessen mit Empathie zu begleiten: Verkaufen mit Leichtigkeit und wie man durch Authentizität erfolgreich wird!

#### INHALTE:

- Kommunikation verbal - nonverbal
- Begrüßung
- Bedarfsermittlung
- Emotionen wecken
- Smalltalk
- Storytelling
- Zusatzverkauf
- Cross Selling
- Up Selling
- Einwandbehandlung
- Kundenbindung
- Abschluss

WÄRE ES NICHT SCHÖN,  
FAST JEDEN KUNDEN  
VOM ERSTEN MOMENT  
AN ALS STAMMKUNDEN  
ZU GEWINNEN?