

Praxis Verkauf: Showstars im Laden

Richtige Schulung des Verkaufspersonals

afz|egs| Frankfurt Fachberater Gerd Krekels schiebt jedem seiner Einsätze einen Testeinkauf voran. Dabei erlebt er nach eigenen Aussagen viel, manchmal sogar mehr als er fassen oder glauben kann.

Der Verkauf ist für Gerd Krekels das wichtigste Instrument im Fleischer-Fachgeschäft. Gut geschultes Personal versetzt seiner Ansicht nach Berge und bewegt Welten. Dagegen sorgen schlecht bedienende Warenherausgeber deshalb für Platz im Verkaufsraum, wenn auch die letzten treuen Kunden die Nase voll haben. Krekels: "Die Damen und Herren im Verkauf sind die Showstars auf der Bühne. Im Verkauf wird die Infusionsnadel befüllt, die den gesamten Betrieb mit Geld und Gehältern versorgt." Ob die zuvor eingekaufte Wurst schmeckt, wissen Kunden erst Stunden später, wenn sie auf den Tisch kommt, ob die Fleischqualität stimmt, unter Umständen erst Monate später nach dem Griff in die Gefriertruhe. Wie fähig das Verkaufsteam ist, weiß der Kunde aber bereits in dem Augenblick, wenn er den Laden verlässt. Bei einer Schulung des Verkaufspersonals betont Krekels immer, dass auswendig gelernte Sätze und Floskeln langweilig wirken. Vielmehr sollte man üben,

auf jeden Kunden anders einzugehen. Freundlichkeit und die persönliche Zuwendung hält der Fachberater für noch wichtiger als das reine Fachwissen, gepaart mit schneller Abfertigung. Seine Einsätze beginnen immer mit einem Testeinkauf. Dabei betrachtet er das Fachgeschäft aus Kundensicht, und er hält es für sehr spannend, morgens auf das Personal zu treffen, das er später am Abend schult. Dabei bleiben Tadel und Namensnennungen außen vor. Die Schulungen stellen lediglich ein Spiegelbild aus neutraler Sicht dar, das Stärken und Schwächen beleuchtet.

Aus Fehlern lernen bedeutet, dass das Personal anhand von tatsächlich passiertten Beispielen dazu bewegt wird, die Fehlerquellen zu entdecken und Wiederholungen zu vermeiden. Verkaufen bedeutet, dass man sich erst einmal selbst verkauft.

Der erste Eindruck und die zwischenmenschliche Beziehung können Welten bewegen. Begeisterung von Anfang an sollte das Motto sein. Wenn der Kunde weiß, dass er sich wohl, sicher und gut aufgehoben fühlt, ist der Weg ins Fachgeschäft leicht. Die richtige Personalschulung kann wie eine Frischzellenkur mit Aufbauwirkung sein.

www.k-konzept.com