

Praxis Verkauf: Die Schürze steht für Kompetenz

Auch bei der Berufskleidung sollte ein hoher Qualitätsmaßstab gelten

afz|egs| Frankfurt Der Fachberater Gerd Krekels stellt bei seinen Testeinkäufen immer wieder fest, dass das optische Erscheinungsbild des Verkaufspersonals sträflich vernachlässigt wird. Er fragt: "Kommt bei den Kollegen nicht auch hier die Qualität an erster Stelle?"

Aktiver Verkauf erfordert laut Krekels weit mehr als nur Qualität. Nicht nur Fachwissen, Kompetenz und Thekenauslage bestimmen den ersten Eindruck. "Für mich beginnt es bereits bei einer stilvollen Begrüßung, statt eines 'Hallo'", hebt der Fachberater hervor. Alle großen Handels- und Fastfood-Ketten legen mit Recht großen Wert auf Stil und Optik. Vor der fachlichen Kompetenz sei aber das optische Erscheinungsbild von meinungsbildender Wichtigkeit.

Das negative Image des fleischerhandwerklichen Berufsbilds rühre teilweise aus den Szenarien der Vergangenheit, wenn ein mit Blut verschmierter Metzger den Laden betrat, meinte Krekels. Das sei hoffentlich Vergangenheit, und niemand käme auf die Idee, mit Gummischürze und Gummistiefeln einen Partyservice-Auftrag auszurichten. Er stellte Fragen wie: Was ist mit dem Verkaufsraum? Entspricht der nicht einer Art Laufsteg? Kann man das Personal nicht sogar mit Showstars gleichsetzen, wenn der Laden als Bühne betrachtet

wird? Macht nicht der erste Eindruck vieles aus? Isst nicht das Auge mit?

Thekenbereich ist kein Catwalk

Eine einheitliche und gepflegte Berufsbekleidung ist zwar nicht das Nonplusultra. Aber dank EU-Vorgaben sei es möglich, dass das Produktionspersonal in gepflegtem weißen Outfit erscheinen kann. Aber es sei nicht zeitgemäß, dass die Verkäuferinnen mit Straßenkleidung durch den Laden laufen. Der Thekenbereich dürfe zwar nicht zum Catwalk werden, aber selbst die aufwendigste Berufsbekleidung nutze nichts, wenn keine farblich einheitliche Unterkleidung vorgegeben sei. Krekels: "Nie vergesse ich einen Einkauf, bei dem das Personal T-Shirts, Blusen und sogar Kapuzen-Shirts in allen möglichen Farbnuancen unter einer sehr teuren Mietbekleidung trug. Das sah aus wie das Festkomitee des Kölner Karnevals." Ein Satz weißer T-Shirts hätte genügt. Und Jeans in dunklen Farben dürfte jede Mitarbeiterin besitzen. Krekels stellte die Frage, ob nicht sogar das Althergebrachte überlegenswert sei. Eine Schürze strahle in jedem Fall Kompetenz aus. Er selbst outete sich als Fan von Trägerschürzen und frech gestalteten Blusen oder Polos mit auffälligem Firmendruck auf Kragen und Rücken.

www.k-konzept.com