

„Darf es ein bisschen mehr sein?“

Hamburg/Hannover/Grimmen: Zusatzverkauf – wie geht das? Diese Frage stellte Kommunikationstrainerin Andrea Jörg an den Anfang eines Seminars, das sie auf Anfrage der BAKO Hansa in deren NL Hannover, Hamburg und Grimmen für „Alle, die Spaß am Verkaufen haben, vom Lehrling bis zum Inhaber“ Anfang April veranstaltete. Insgesamt 52 Teilnehmer/innen folgten der Einladung, erfuhren Wesentliches über den freundlichen und verkaufsfördernden Umgang mit Kunden und lernten wichtige Punkte zum Thema mehr Umsatz durch gezielte Zusatzverkäufe.



Dass die „Geiz-ist-geil-Mentalität“ nicht mehr in allen Köpfen vorherrscht, müsse man sich deutlich machen, betont Jörg. Es gibt Kunden, die nicht nur die Qualität der Waren, sondern auch echte Serviceleistungen von der Fachverkäuferin bei ihrem Bäcker der Wahl erwarten. Insbesondere die Fachverkäuferinnen sind in Bäckerei und Konditorei für das Gewinnen neuer Kunden und das Halten von Stammkunden zuständig. Daher lautet das Motto nach Jörg: „Perfekter Service bedeutet, seine Aufgabe immer besser zu machen als erwartet.“ Daher galt es für die Seminarteilnehmer/innen, in der Gruppe Servicestandards zu erarbeiten, die erfolgreich und im Sinne von Kundenbindung und Umsatzsteigerung ins Unternehmen eingebracht werden können. Wie bei jedem Coaching fängt der Erfolg im Kopf an – Selbstmotivation heißt hier das Stichwort. Darüber hinaus wurden Punkte durchgespielt, wie freundliches und authentisches Verhalten, kundenorientierte Beratung, Alleinstellungsmerkmale erkennen und verkaufen, Reklamations- und Einwandbehand-

lung, gezielte Fragetechniken, auch für mehr Wohlfühlatmosphäre, verkaufsförderndes Auftreten, tageszeitengerechte Warenpräsentation. Am Ende waren alle begeistert und konnten in Sachen „Nachhaltigkeit oder wie tragen wir die momentane Begeisterung in den Alltag“ viel mitnehmen. Nicht nur die überzeugende Art von Andrea Jörg begeisterte: „Sie ist herzerfrischend. Bringt alles locker und verständlich rüber. Mit viel Humor, trotzdem aber so, dass was hängen bleibt.“ (Petra Braun, Bäckerei Borchers, Hannover); „Es wurde nicht langweilig, super gute Themen, alles super erklärt, z. B. die Verkostung (Uta Kruse, Bäckerei Bogner, Eschede). Auch von den interessanten Ideen, die erarbeitet wurden und gleich umgesetzt werden sollten, wie etwa Waren-Kostproben an bestimmten Tagen; das T-Shirt, das auf den Rücken bedruckt ist mit: „Ich Sorge für Nachschub!“ (Anja Kremer, Bäckerei Soetebier – Winsen) oder ein Verzeichnis darüber, was es für Brotbeschreibungen gibt, versprechen sich Mitarbeiterinnen und Unternehmer sofortigen Mehrwert. sw

Konnten viel lernen und mit in den Berufsalltag nehmen: Die Seminarteilnehmerinnen in Hannover mit ihrer Trainerin Andrea Jörg (vorne, 2.v.l.).