

Das arme Teilchen!

Die Wertschätzung für unsere wunderbaren Produkte hört für mich nicht an der Theke auf. Mir fällt in Kollegenbetrieben immer wieder auf, dass sämtliche Produkte in Tüten gesteckt werden; Bäckerseide gibt es oft nicht mehr. Doch der Kunde fasst die Tüte automatisch oben an. Und empfindlichen Backwaren tut es nicht gut, dass sie auf den Kopf gestellt werden. Deshalb lege ich alle empfindlichen Teile – beispielsweise Plunderstücke mit Obst – auf ein Tablett und verpacke dieses in Bäckerseide. Das sieht wertiger aus – und der Kunde freut sich zuhause über sein unversehrtes und appetitlich aussehendes Teilchen. Damit dies von allen Verkäufern umgesetzt wird, zeige ich ihnen einen Kunden, der mit senkrechter Tüte aus dem Laden geht. Das arme Teilchen! Natürlich muss das Verpacken in Bäckerseide trainiert werden, damit es genauso schnell geht wie mit der Tüte.

Und noch ein super Trick: Wenn ich mehrere Backwaren in eine Tragetasche packe, so lege ich das Brot zuunterst – und zwar mit der Unterseite nach oben. Das ergibt eine glatte Fläche, auf die ich wunderbar Tablettis stellen kann.

Sabine Newrzella, Bäckerei Konditorei Newzella, Köln



wenn möglich – dasselbe Produkt im Ganzen mit Worten wie „Schauen Sie, so sieht das ganze Brot aus“. Dazu sollten Sie es neben dem Probierteller parat liegen haben.

Einladungen: Stellen Sie nie geschlossene Fragen wie „Möchten Sie probieren?“ – denn darauf antworten viele Kunden mit „Nein danke.“ Fordern Sie ihn auf: „Probieren Sie mal...“ „Greifen Sie zu, das habe ich gerade aus dem Ofen geholt“ oder „Einfach mal was zum Verwöhnen...“ Erzählen Sie dann noch mit Ihren eigenen Worten ein, zwei einfache Dinge über Ihre Backware, zum Beispiel „Das ist ein Vollkornbrot aus reinem Dinkel“. Übrigens kommen Ausdrücke wie „warm, weich, saftig, luftig, zart, fein, besonders“ gut an. Wichtig: Schauen Sie dem Kunden in die Augen und laden Sie ihn auch so zum Zugreifen ein! 🍪

Negatives und positives Denken

Gedanken einer Verkäuferin: „Wann soll ich denn DAS noch machen?“

„Ich kenne meine Kunden, die möchten das sowieso nicht!“

„Ich will ja auch niemandem etwas aufdrängen.“

„Bringt sowieso nichts. Ich hab's schon probiert, das funktioniert nicht.“

„Die kennen doch alle unsere Produkte.“

„Das steht nur rum und trocknet aus.“

Antwort von Andrea Jörg: Sehen Sie das Ganze positiv! Der Empfehlungsverkauf ist eine riesengroße Spielwiese. Denken Sie beim Anbieten an Ihre beste Freundin, der Sie etwas Gutes tun möchten. Sie drehen dem Kunden nichts an, sondern Sie möchten ihn verwöhnen; ihn voller Überzeugung auf ein leckeres Produkt aufmerksam machen.

KOMPLET Chia Brot & Brötchen 40



Das Besondere mit Biss!



Mit wertvollen **Chia - Samen!**
Die Quelle von **Omega-3 - Fettsäuren!**

Fragen Sie Ihren **KOMPLET** Fachberater.



Abel + Schäfer, KOMPLET-
Bäckereigrundstoffe GmbH & Co.KG

Tel.: 0 68 98 / 97 26 - 0

KOMPLET Berlin

Tel.: 0 30 / 72 39 72 - 0

info@komplet.com · www.komplet.com

Wir kriegen's gebacken!



SPRÜH-SYSTEME

**EIN G(L)ANZ
KLARER VORTEIL!**

NEUHEIT
Shop-Aprikotur
2,5 Liter



Besuchen Sie uns
auf der INTERNORGA
Halle B6, Stand 400
13. - 18. März 2015



UNIFILLER-SYSTEME

Shop-Aprikotur fix & fertig

die Feingebäck-Glasur für einen sagenhaften Glanz, vollmundigen Geschmack und ein perfektes Aussehen. Einfach in der Handhabung veredelt die Shop-Aprikotur fix & fertig Ihr Feingebäck und verleiht eine langanhaltende Frische. Shop-Aprikotur fix & fertig sorgt für Ihren Erfolg und stärkt Ihren persönlichen Marktauftritt.

Testen Sie jetzt Ihre Shop-Aprikotur fix & fertig
zum Einführungspreis bei Ihrem Fachhändler.



BACKTRENNMITTEL