

Zusatzverkauf: Wie geht das?

Im November kommt die diplomierte Trainerin Andrea Jörg ins Haus des Brotes und gibt Tipps für den aktiven Verkauf im Alltag. In dem praxisnahen Seminar geht es letztendlich darum, den Spaß am Verkaufen zu steigern.

Hektik am frühen Morgen: Die Brötchen sind im Ofen, der Plunder muss veredelt werden, die Kisten stehen unausgeräumt hinter der Theke, weil der Fahrer zu spät dran war und schon klopfen die ersten Kunden an die Ladentür. Geht es nach Trainerin Andrea Jörg, haben Sie als Verkäufer nun zwei Möglichkeiten. a) Sie können die Kunden schnell abfertigen und gestresst die vielen Vorbereitungsarbeiten in der Bäckerei nebenher machen oder b) Sie können einmal tief durchatmen, Ihr schönstes Lächeln aufsetzen und Ihre Kunden so empfangen, wie Sie selbst gerne begrüßt werden würden. „Die Lebensspanne ist dieselbe, ob man sie lachend oder weinend verbringt“, betont Jörg gerne in ihren Seminaren. Damit spielt sie auf die selbst-erfüllenden Prophezeiungen an. Wer seine Kunden mies gelaunt

behandelt, wird selten Gutes zurück bekommen, geschweige denn viel verkaufen. „Perfekter Service bedeutet seine Aufgabe immer ein bisschen besser zu machen, als erwartet“, sagt die Bäckermeisterin. Sie weiß, wovon sie spricht, denn das Bäcker- und Konditorenhandwerk hat sie von der Pike auf gelernt. Auch sie hat Brot und Gebäck selbst in der elterlichen Bäckerei verkauft.

Gerade weil Jörg sämtliche Facetten der Arbeit und die täglichen Herausforderungen im Verkauf kennt, ist sie als Trainerin und Beraterin in diesem Bereich tätig. Sie kennt Stress und Druck, denen Verkäufer oft ausgesetzt sind. Jörg weiß aber auch, was erfolgreiche Bäckereien ausmachen: Gute Verkäufer. Sie sind das „Herzstück“ jeder Bäckerei. Die Produktqua-

lität kann ausgezeichnet sein, aber ohne gute Verkäufer wird nur halb soviel verkauft.

„Wer Kundenbedürfnisse kennt und Serviceleistungen anbietet, für den sind Zusatzverkäufe oft leicht“, sagt sie. So kann Kunden schon im Geschäft der Mund wässrig gemacht werden, indem das warme, frische Gebäck angepriesen wird. Oder die berühmte Frage „Darf es noch etwas sein?“, kann auch mit einem konkreten Vorschlag ersetzt werden. Hier braucht es Fachwissen, aber auch Fingerspitzengefühl. „Was ist zum Beispiel dabei, wenn Sie einer Kundin wie einer guten Freundin das Gebäck Mamma Mia® anbieten würden, das speziell für Frauen entwickelt wurde“, fragt Jörg. Sie ist sich sicher, viele Frauen würden es interessiert mustern, nachfragen,

„Wer Kundenbedürfnisse kennt und Serviceleistungen anbietet, für den sind Zusatzverkäufe oft leicht.“

Andrea Jörg, diplomierte und zertifizierte Trainerin



Fotos: Andrea Jörg

Steckbrief Andrea Jörg



Andrea Jörg wurde im elterlichen Betrieb zur Bäckermeisterin und Konditorin ausgebildet. Siw war danach für verschiedene Großbäckereien als Vertriebs- und Verkaufsleiterin für den Aus- und Aufbau von neuen Standorten und Filialen verantwortlich. Nebenher absolvierte sie in München die Ausbildung zur Trainerin und Beraterin. Seit 2004 ist sie als selbständige Unternehmensberaterin im deutschsprachigen Raum tätig. Ihre Schwerpunkte liegen in der Personalentwicklung sowie alles rund ums Filialmanagement. Mehr unter: www.joerg-training.de

Die diplomierte und zertifizierte Trainerin wird am 12. und 13. November 2013 im Haus des Brotes in Asten/Oberösterreich je ein ganztägiges Seminar halten. Programm, Inhalte und Anmeldebedingungen finden Sie unter www.backaldrin.com

kosten und einige würden es kaufen. Jörg ermuntert die Empfehlungstaktik auszuprobieren: „Sie werden sehen, es wirkt sich auf jeden Fall auf den Umsatz aus.“ Oft kommt es auch auf eine bestimmte Fragetechnik an, um Bedürfnisse rauszufinden. Wie man selbstbewusster auftritt, kompetent wirkt und die Waren wirkungsvoll tageszeitengerecht präsentiert, auch das vermittelt sie in ihren Seminaren.

Verkaufen ist ein aktiver Job. „Verkäufer kann man trainieren, Kunden nicht“, sagt die Trainerin. Aus langfristigen Erfahrungen weiß sie, letztendlich geht es darum, dass jeder gerne verkauft: Wer sich in seinem Job engagiert, hat langfristig mehr Erfolg, zufriedene Kunden und damit wiederum mehr Spaß am eigenen Leben. 🌟