



Rush Hour im Zoofachhandel

Wenn die Kunden ins Geschäft strömen, dann herrscht Hochbetrieb für Zoofachhändler. Handelsberater Hans Günter Lemke verrät, wie man als Zoofachhändler in solchen Situationen einen kühlen Kopf bewahrt.

Kontakt



Hans-Günter Lemke ist Gesellschafter und Geschäftsführer der Lemke Beratung UG in Porta Westfalica und seit 1998 als Trainer im Einzelhandel tätig.

www.lemke-training.de

In jedem Geschäft gibt es Zeiten, in denen wenig los ist und auch Zeiten, in denen der Kundenandrang sehr groß ist. Betriebswirtschaftliche Gründe zwingen auch viele Betriebe dazu, mit wenig Personal zu arbeiten, auch wenn die Kundenfrequenz höher ist. In den meisten Fällen weiß, aufgrund von Erfahrungswerten, der Einzelhandel vorher, an welchen Tagen und zu welchen Uhrzeiten mehr Kundenbetrieb im Geschäft ist. Hier sollte mit Umsatzanalysen aus dem Warenwirtschaftssystem effektiv gearbeitet werden.

Saisonale Gründe, Sonderaktionen, aktuelle Werbung, oft auch Freitage und Samstage, Monatsbeginn sowie Brückentage und Tage vor Feiertagen können Ursachen für Hochbetrieb sein. Was dem Handel mehr Probleme im Verkauf bereitet, sind beispielsweise unvorhergesehene Ereignisse wie Krankheiten vom Personal oder Witterungseinflüsse wie starker Schneefall. Bei Schneefall können Mitarbeiter oft nicht- oder nur später in den Betrieb kommen. Meist kommen dann jedoch auch weniger Kunden.

Herrscht mehr Kundenbetrieb in sonst verkaufsschwachen Zeiten, ist der halbe Erfolg eine gute Vorbereitung. Vorhersehbarer Hochbetrieb sollte geplant werden. Vorbereitet werden kann die Möglichkeit zur Selbstbedienung, z. B. in der Hundebau abgepackte Beutel anbieten. Keine leeren Regale – alles sollte aufgefüllt sein. Wichtig ist auch ausreichend Wechselgeld an den Kassen, damit der Mitarbeiter nicht Geld holen muss, was auch Zeit kostet. Auch sollte man, wenn möglich, Aushilfen einsetzen und das Geschäft noch übersichtlicher ge-

stalten, damit der Kunde auch ohne Beratung die gewünschten Produkte finden und kaufen kann.

Natürlich gibt es viele Kunden, meist Stammkunden, die Verständnis dafür haben, wenn sie mal warten müssen, weil an dem Tag wenig Personal anwesend ist. Ärgerlich werden diese meist nur, wenn sie nicht beachtet oder begrüßt werden. Denn auch bei Hochbetrieb muss der Kunde angemessen und freundlich begrüßt werden.

Möglich ist es, dass ein Beratungsgespräch verkürzt werden kann. Dies setzt allerdings trainierte und professionelle Verkaufsmitarbeiter voraus. Denn der Kunde darf niemals den Eindruck gewinnen, dass die Beratungsqualität schlechter ist, als bei normalem Geschäftsbetrieb. Die Kunst ist es, die Zeitdauer der Beratung zu verkürzen und nicht die Qualität der Beratung.

Es kann dann Zeit gespart werden für die Bedarfsermittlung (weniger, dafür gezieltere Fragen und mehr geschlossene Fragen einsetzen) und in der Argumentation (nicht alle Vorzüge eines Produkts aufzählen, sondern die zwei bis drei wichtigsten). Dies sollte mehrmals im Jahr geschult werden.

Mehrfach- und Parallelberatung

Es ist auch möglich, zwei bis drei Kunden gleichzeitig zu bedienen. Dies ist vor allem bei Hochbetrieb eine anspruchsvolle Aufgabe. Wenn Kunden mit dem Artikel beschäftigt sind, haben diese meist nichts dagegen, wenn Sie sich in der Zwischenzeit um einen ande-

ren Kunden kümmern. Die meisten Kunden sehen ein, dass sich der Verkaufsmitarbeiter bei Hochbetrieb nicht nur einer Person widmen kann. In jedem Verkaufsgespräch gibt es Situationen, in denen der Kunde Zeit braucht zum Überlegen oder alleine gelassen werden kann. So will ein Kunde erst den Artikel genau anfassen, ausprobieren oder prüfen. Oder er schaut sich erst noch andere Artikel im Geschäft an, bevor er wieder zum Verkäufer kommt. Wenn Sie im Beratungsgespräch mit einem Kunden sind und ein weiterer kommt dazu, vergessen Sie nicht, den Kunden um Verständnis zu bitten. Bitten Sie den Kunden, sich im Geschäft noch etwas umzuschauen. Wenn sich dann ein Freiraum ergibt, können Sie sich um den zweiten Kunden kümmern. Wenn es sich nur um eine schnelle Antwort handelt, werden die meisten Kunden mit einem „Ja“ antworten. Es ist auch möglich, zwei bis drei Kunden gleichzeitig zu beraten, was man Parallelberatung nennt. Sie unterscheidet sich von der eben erwähnten Mehrfachbedienung dadurch, dass die zu beratenden Kunden sich alle für den gleichen Artikel interessieren und ihrem Vorgehen zustimmen.

Noch ein Tipp: Lassen Sie Ihr Handy bei Hochbetrieb besser weg. Denn Anrufe, die dazwischen kommen, könnten den wartenden Kunden nerven. Sie könnten unhöflich wirken, und Sie machen sich selbst zusätzlichen Stress, den Sie durch den Hochbetrieb ja sowieso schon haben.

HAPPY CAT®

Wir sind die Heimat
gesunder Tiernahrung.

Macht Euch, happy ohne Getreide.

alle
getreide
frei



www.happycat.de