

Verkaufen an der Kasse

Der Weg des Kunden an die Kasse birgt viele Möglichkeiten. Dort kann noch viel für die Kundenbindung getan werden, auch gibt es an der Kasse Möglichkeiten für Zusatzverkäufe. Verkaufstrainer Hans-Günther Lemke weiß, worauf es ankommt.

Wenn Sie den Kunden nach einem Verkaufsgespräch zur Kasse „begleiten“, reden Sie mit ihm. Es gibt fast nichts Schlimmeres, als schweigend neben dem Kunden her zu gehen. Die Gefahr besteht, dass der Kunde denken könnte, dass sie selbst

doch fangen Sie nicht noch an, über die Vorteile des gekauften Produkts zu reden.

Nicht zu nahe treten

Beachten Sie immer, wie nahe Sie an den Kunden gehen. Viele Menschen mögen es nicht, wenn

fisch. Das lässt sich vergleichen mit einem Zuschauer, der einem Vortrag lauscht.

- **Die soziale Zone** reicht von 1,2 bis 3,6 m, der klassische Abstand zu Fremden, Verkäufern, Servicekräften usw. Näher als eine Armlänge sollten die keinem kommen, denn dann wird es persönlich.
- **Die persönliche Zone** ist guten Freunden oder Kollegen vorbehalten. Sie dürfen zwischen 0,6 und einem Meter an uns heranrücken. Es ist zugleich die Zone, in die jemand beim Händeschütteln eindringt. Deshalb sollten sich Fremde hierbei nur langsam nähern, wenn sie nicht gleich Vorbehalte schüren wollen.



Anzeige



- **Die intime Zone**, hier hält unser Gegenüber gerade mal 60 cm Abstand. Das dürfen wirklich nur engste Freunde, Familie oder der Partner.

Freundlich und offen

Mit Namen ansprechen, „Danke“ sagen – aber niemals übertreiben. Der Kunde merkt schnell, ob Sie es ehrlich meinen. Nutzen Sie die Verabschiede-

Eine aufgeräumte und offene Kassenzone ist einladend und verkaufsfördernd zugleich.

unsicher sind und nach einem Verkauf kein Interesse mehr an ihm haben. Es kann aber auch negativ sein, wenn Sie zu viel reden. Wenn der Kunde schon gekauft hat und „nur“ noch bezahlen will, begleiten Sie ihn, je-

ihnen jemand „auf die Pelle“ rückt. Es gilt gewisse Grundregeln zu beachten:

- **Die öffentliche Zone** umfasst einen Umkreis mehr als 3,6 m Abstand und ist für die meisten Menschen unproblema-

Kontakt



Hans-Günther
Lemke,
Training für
Führung
und Verkauf

Telefon 0 57 06/95 55 48
Internet www.lemke-training.de

dung für den persönlichen Kontakt. Der letzte Eindruck, den der Kunde mitnimmt, ist oft entscheidend, ob er gerne bzw. überhaupt wiederkommt. Am besten der Tagesszeit angemessen oder mit einem freundlichen Satz ein schönes Wochenende oder einen angenehmen Tag bzw. guten Abend wünschen.

Anzeige



karlie-flamingo.com

Besonders positiv ist es, wenn Sie in der Verabschiedung auf den getätigten Kauf eingehen. So zum Beispiel: „Viel Spaß auf Ihrer Feier“ oder „Ich wünsche Ihnen viel Spaß mit der neuen

Hundeleine.“ Nutzen Sie diese Chance, dem Kunden ein gutes Gefühl mitzugeben. Geben Sie dem Kunden außerdem eine Visitenkarte des Geschäfts mit, noch besser zwei, damit dieser eine an Bekannte weitergeben kann. Haben Sie aktuelle Flyer oder Broschüren einer bevorstehenden Veranstaltung? Dann laden Sie den Kunden persönlich ein.

Kassenplatzierungen

Spontankäufe in der Kassenzone sind berühmt-berüchtigt. Am sinnvollsten ist es, Zusatzartikel zu platzieren, wie zum Beispiel Bücher, Süßwaren, Grußkarten, Hundeleckerlis und Restposten mit Sonderpreisen. Auch



das Auslegen von Werbung oder Kundenzeitschriften ist sinnvoll.

Besondere Beachtung wird Artikeln bis 5 € geschenkt, da dieser Betrag eine psychologische Preisschwelle darstellt. Machen Sie aber nicht den Fehler, „alte“ bzw. Produkte mit abgelaufenem Mindesthaltbarkeitsdatum anzubieten bzw. zu platzieren.

Oftrnals lässt sich der Kassenbereich auch für Sonderplatzierungen und Aktionen nutzen.

Die Kraft der Natur

- gut bei Allergien
- weniger Juckreiz
- bessere Hautgesundheit

Unser Service – Ihre Vorteile!

- ✓ hohe Kundenzufriedenheit durch hochwertiges Sortiment
- ✓ geringer Mindestbestellwert und kurze Lieferzeiten
- ✓ erfolgreiche Kundenbindung
- ✓ attraktive Spannen für höhere Erträge pro Regalmeter
- ✓ hohe Fachkompetenz
- ✓ begleitende Endverbraucherwerbung

Spezialtierernahrung grau GmbH – seit mehr als 25 Jahren Ihr kompetenter Partner für Nahrungsergänzung
Industriestr. 27 · 46419 Isselburg · Telefon 02874 9036-0 · www.hokamix.de