

## Der erste Eindruck ist der Wichtigste!

### Von Hans Günter Lemke

Wir müssen in einem Zoofachgeschäft zwei Dinge unterscheiden: Der Erste Eindruck von einem Geschäft und der erste Eindruck, wenn der Kunde (die Kundin) mit dem Verkaufspersonal redet.

Der erste Eindruck von einem Geschäft , besonders im Außenbereich, ist besonders wichtig, damit ein Kunde (eine Kundin) überhaupt erst das Geschäft betritt.

Das **Schaufenster**: Man sagt, das Schaufenster ist die Eintrittskarte für den gesamten Betrieb. Man spricht hier auch vom „Türöffner“. Hier die wichtigsten Grundregeln:

- Das Schaufenster stellt den ersten wichtigen Kontakt zum zukünftigen Kunden dar.
- Regel: Je höher Ihr Impulsanteil des Sortiments - desto wichtiger ist das Schaufenster (Gestaltung)
- Wenn möglich, freier Blick von außen in den Innenraum.
- Es sollte den Betrachter emotional aktivieren-Spannung, Überraschung, Luxus, Originalität).
- Schaufenster muss regelmäßig neu dekoriert werden, damit kein Gewöhnungseffekt auftritt.
- Wenn möglich, am Tage beleuchtet, weil sonst im Vergleich zur Umgebung zu dunkel.
- Die Preisauszeichnung muss korrekt, lesbar und vollständig sein/
- Preisauszeichnungsverordnung beachten.
- Schaufensterwaren nicht zu lange präsentieren. Immer den Abverkauf überprüfen (14-tägig).
- Gute und helle Ausleuchtung/ Den Blickfang nie genau in die Mitte platzieren (seitlich).
- 50% Ware/ 50% Dekoration- nicht zu viel Ware
- Motto-Thema ist wichtig! Beachten Sie die „24-feet“- Regel –der Passant muss aus einer Entfernung von ca. 7,30 Meter aus (ein feet = 30,48 cm) alles genau erkennen können.

Der **Außenbereich**: Ähnlich wie bei dem Schaufenster, ist auch der Außenbereich zu betrachten. Die Warenpräsentation fängt bei vielen Geschäften schon vor dem Betrieb an. Ist der Außenbereich unsauber oder unübersichtlich, werden viele mögliche Kunden erst gar nicht das Geschäft betreten.

- Halten Sie saubere und ausreichend große Mülleimer im Außenbereich bereit. Dazu gehören auch Kundenaschenbecher, wobei hier auch ein großer Topf mit Sand ausreicht.
- Saubere und ausreichend viele Parkplätze, was natürlich baulich nicht immer möglich ist.
- Die wenigen, die Sie haben, sollten jedoch gepflegt sein.
- Auch ein toller Service: Wassernapf für Tiere vor dem Eingang

- Saubere, leicht fahrbare Einkaufswagen (überdacht, wenn möglich)
- Einen Fahrradständer für mindestens fünf Fahrräder bereithalten.
- Wenn Sie Bepflanzungen im Außenbereich haben, sollten diese immer gepflegt aussehen.
- Bei Außenplatzierungen ist darauf zu achten, dass diese diebstahlsicher befestigt werden, wenn möglich.

## **Der Eingang.**

Der Eingang ist der Willkommensgruß an den Kunden. Der Eingangsbereich ist mit entscheidend, dass Passanten zu Kunden werden. Eingang und Schaufenster ist der Impulsgeber, dass der Passant Ihr Geschäft betritt.

Deshalb geben Sie diesem Bereich eine besondere und hohe Aufmerksamkeit.

Diese sollten:

- Einladend und leicht zu betreten sein, ohne lästige „Stolperfallen“.
- Die Kunden anlocken und ermuntern, weiter in Ihr Geschäft zu gehen.
- Die Schwellenangst nehmen und ein gutes Gefühl von Sicherheit geben.
- Die sollten nicht den Weg in Ihr Geschäft verbauen.
- Keine Kanten und Stufen aufweisen, was den Fußboden betrifft.
- Die Eingangstür sollte aus Glas und durchsichtig sein, leicht zu öffnen, wenn keine Automatiktür verbaut ist. Wenn möglich, Eingangstüren immer offenhalten (wirkt einladender).
- Der Kunde darf keinen Kaufzwang erkennen und sollte seine Wegwahl frei entscheiden können.
- Auf den ersten Metern können Artikel im Mitnahmebereich platziert sein. Am besten bietet sich in viele Geschäften dafür der „Windfangbereich“ an.
- Der Kunde sollte emotional begeistert werden, wenn „Stopp- Effekte“ eingesetzt werden. Eine schöne Idee ist es, wenn im Eingangsbereich eine besonders auffällige, meist zur Jahreszeit passende Präsentation, gezeigt wird. Hier zählt weniger der „Umsatz“, als die einladende Atmosphäre.
- Das Licht hinter der Eingangstür sollte immer heller sein, als im sonstigen Ladenbereich. Der Kunde kommt aus dem Außenbereich und braucht einige Zeit, dass sich seine Augen an veränderte Lichtverhältnisse gewöhnen.

**Der erste Eindruck** ist neben den bereits genannten Punkten, auch immer ehr wichtig, wenn uns ein Kunde gegenüber steht oder das erste Mal ein Geschäft betritt. Meist schon in den ersten wenigen Sekunden macht sich der Kunde bereits ein Bild

von seinem Gesprächspartner. Der Kunde entscheidet meist spontan aufgrund von Auftreten, Kleidung und Körpersprache, ob er den Verkäufer sympathisch findet. Genau deswegen sollten Sie auf eine angemessene Kleidung achten, auf Ihre Körpersprache achten und selbstbewusst auftreten.

Fazit: Wenn sich ein Kunde schon für Ihr Geschäft entscheidet, sollte der „Erste Eindruck“ schon positiv sein, damit der Kunde Sie auch weiter empfiehlt.

Schulungen zum Thema unter: [www.lemke-training.de](http://www.lemke-training.de)