



Der Mitarbeiter (die Mitarbeiterin) als Erfolgsgarant- Neue Herausforderungen für Führungsverantwortliche und das Team

In den letzten Jahren hat der Einzelhandel einen Wandel durch die Digitalisierung, durch eine hohe Inflationsrate und auch durch steigende Lebensmittelkosten, erfahren.

„Verkaufen“ und „Kaufen“ ist nicht mehr das, was es einmal war. Die Kundenwünsche haben sich gewandelt und der Kunde (die Kundin) ist heute selbstbewusster, kritischer und durch das Internet besser informierter. Diese Veränderungen betreffen fast alle Branchen, sei es der Baumarkt, der Lebensmittelhandel oder das Modehaus. D.h. Verkaufspersonal muss immer mehr können.

Die „neuen“ Herausforderungen für das Team und dem Vorgesetzten sind heute:

1. Mehr Umsatz mit „gelebter“ Kundenorientierung.

Was bedeutet das? „Gelebte“ und verinnerlichte Kundenorientierung bedeutet, dass sich jeder im Unternehmen bewusst ist, welchen Beitrag zur Kundenzufriedenheit geleistet werden kann. Der Kunde muss in und nach jedem Gespräch erkennen, welchen Nutzen er vom Kauf hat.

Der Kundennutzen muss das Wichtigste für jeden sein und das gesamte Personal sollte empathisch auf Kundenbedürfnisse eingehen können. Wenn die Kunden (Kundinnen) merken, dass auf ihn (sie) eingegangen wird, kauft er (sie) eher und die Preissensibilität sinkt.

2. Mehr Teamarbeit ist gefragt

Es ist unbestritten, dass auch der Kunde oder eine Kundin in einem Geschäft schnell merkt, wie die Stimmung untereinander beim Verkaufspersonal ist. Fühlt sich der Kunde, die Kundin, wohl, bleiben diese meist länger im Geschäft und kaufen eventuell auch mehr ein. Miteinander statt gegeneinander- Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit.

Die fünf „Todsünden“ im Umgang mit Kollegen und Kolleginnen.

Profilneurose: Der Arbeitsplatz ist kein Forum für Selbstdarstellung. Langweilen Sie Ihre Kollegen / -innen nicht mit Monologen und ausufernden Vorträgen. Bleiben Sie sachlich und beim Thema.

Rivalität: Behandeln Sie den anderen nicht als Feind. Versuchen Sie, Ihre Emotionen zu kontrollieren. Sie haben schließlich ein gemeinsames Ziel.

Taktische Manöver: Tricks und Täuschungsversuche mögen clever erscheinen, zahlen sich aber nicht aus. Bleiben Sie fair!

Klimastörungen: Sprechen Sie offen an, was Sie nervt, aber bleiben Sie sachlich. Nur wenn ich einem anderen sage, was mir nicht gefällt, kann er es ändern.

Machtspiele: Auch wenn Sie stärker sind: Spielen Sie den Trumpf nicht aus. Das reizt Ihren Partner zur Gegenwehr.

Kunden-Verkäufer-Beziehungen: Freundlichkeit ist Trumpf

Unternehmen unterscheiden sich im Wettbewerb immer weniger durch ihre Leistungen, dafür immer mehr durch den Motivationsgrad ihrer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Das Wichtigste: eine natürliche Freundlichkeit. Was ist das genau?

Dazu gehört u.a.:

Achten Sie darauf, wenn jemand das Geschäft betritt, diesen auch sofort zu begrüßen.

Die ersten Sekunden sind meist (besonders bei Erstkundenbesuche) entscheidend für den weiteren Verkaufserfolg!

Ein freundliches „Hallo“- „Guten Tag“ usw. „Verstecken“ Sie sich nicht hinter einer Ladentheke oder hinter einem Warenaufsteller.

Ein-Ausgangstür aufhalten- wenn notwendig.

Beim Einpacken in das Auto helfen- oder Kollege (Kollegin) hilft schon nach dem Kassieren.

Gehen Sie auf den Kunden zu- halten Sie jedoch eine angemessene Distanz (1-2 Meter sind ok.).

Aufräumarbeiten und Warenpflege sind nachrangig, wenn Kunden eintreten.

Telefonieren in Anwesenheit des Kunden unterlassen- wenn notwendig- anwesenden Kunden fragen, ob das ok ist.

Freundlich bleiben- auch wenn der Kunde oder die Kundin nicht gekauft hat.

Mehr Infos unter: www.lemke-training.de

