

Checkliste: Der erste Eindruck zählt

1. Ihre Arena – der POS / POI

- Der Eingangsbereich ist lichtdurchflutet oder hell ausgeleuchtet.
- Warenträger, Plakate oder Infrastruktur im Eingangsbereich versperren nicht die Eingangszone.
- Warenlieferungen, Lager- oder Abfallbehältnisse nicht im Eingangsbereich deponieren, auch nicht „kurzfristig“.
- Sauberkeit und Ordnung im Eingangsbereich wird mehrmals täglich durch einen Verantwortlichen überprüft.
- Schaufenster wöchentlich aktualisieren, um auch die Laufkundschaft immer wieder aufs Neue zu animieren.

2. Kleider machen Leute – das Erscheinungsbild

- Erscheinungsbild: welche Kunden wollen Sie ansprechen und mit welcher Kleidung gewinnen Ihre Verkäufer das Vertrauen der Kunden?
- Körperhaltung: Der Gang, die Mimik und die Gestik vermitteln – auch ohne Worte – einen ersten Eindruck.
- Ausstrahlung: Ein Lächeln wirkt immer positiv.
- So sieht Sie der Kunde: Hängen Sie einen Spiegel im Mitarbeiteraum auf, damit jeder Mitarbeiter sein Erscheinungsbild prüfen kann.

3. Aufmerksamkeit schenken – die Wertschätzung

- Schenken Sie eintretenden Kunden sofort Beachtung.
- Wenn Sie den Kunden nicht verbal begrüßen können, hilft ein Blickkontakt, ein Lächeln oder ein freundliches Nicken. So signalisieren Sie, dass Sie den Kunden wahrgenommen haben.
- Es darf nicht vorkommen, dass sich Verkaufskräfte unterhalten und den Kunden ignorieren.
- Legen Sie fest, wie der Kunde in Ihrem Geschäft wahrgenommen wird und wer dafür zuständig ist, auch bei besonderen Vorkommnissen wie z.B. Warenlieferungen, hohen Frequenzen etc.

4. Herzlich willkommen – die Begrüßung

- Begrüßen Sie jeden Kunden.
- Begrüßen Sie bekannte Kunden mit Namen.
- Behandeln Sie alle Kunden gleich, unabhängig von deren äußerer Erscheinung.
- Erarbeiten Sie im Team eine verbindliche Begrüßungsformel.
- Geben Sie dem Kunden Zeit. Er soll sich in Ruhe umschaun und orientieren können.
- Geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass Sie bei Fragen sofort zur Verfügung stehen.

5. Das Eis brechen – die Ansprache

- Beobachten Sie den Kunden aus sicherem Abstand. Er wird auf die Dinge zugehen, die ihn interessieren. Dies gibt gute Ansätze für eine gezielte Ansprache.
- Sprechen Sie den Kunden erst an, wenn er vor einem Regal oder einem Produkt stehen bleibt.
- Sagen Sie nie: „Kann ich Ihnen helfen“. In 75% der Fälle wird der Kunde „nein“ sagen.
- Definieren und üben Sie die Ansprache des Kunden in Bezug auf verschiedene Waren oder Situationen.