

## Checkliste für einen positiven letzten Eindruck

### 1. Verkaufstechnik –Kaufentscheid positiv bestätigen

- Bestärken Sie den Kunden in seiner Auswahl.
- Gratulieren Sie dem Kunden zum getroffenen Entscheid.
- Sagen Sie dem Kunden, auf was er sich jetzt freuen kann und sprechen Sie dabei in Bildern:
  - ✓ „Diese Farbe steht Ihnen wirklich gut.“
  - ✓ „Sie werden XY sofort einsetzen können....“
  - ✓ „Sie werden tolle Momente...“
  - ✓ „Sie werden sehen, wie einfach Sie ab sofort...“

### 2. Kassenbereich –der zentrale Kundenkontaktpunkt

- Überlassen Sie das Kundenerlebnis beim Kassen Check-out nicht dem Zufall.
- Vermeiden Sie Wartezeiten an der Kasse.
- Setzen Sie freundliche und kommunikative Mitarbeiter im Kassenbereich ein.
- Definieren Sie die einzelnen Schritte des Check-out's.
- Reduzieren Sie unnötige „Zeitfresser“.

### 3. Warenübergabe – der magische Moment

- Verwandeln Sie den profanen Tausch von Ware gegen Geld in ein Kundenerlebnis.
- Legen Sie fest, was der Kunde bei der Warenübergabe erleben soll.
- Zelebrieren Sie die Waren- oder Dienstleistungsübergabe in einer Form, die dem Produkt angemessen ist, z.B. Autoübergabe in separatem Showroom mit Vorhang, Parfum und Schuhe auf einem edlen Tablett etc.
- Werten Sie das Produkt durch zusätzliche Leistungen auf, z.B. Imprägnieren von Schuhen oder Einsatzbereitschaft eines Gerätes erstellen durch Einlegen von Batterien etc.

### 4. Verpackung – zweckmässig und aufwertend

- Wählen Sie die richtige Verpackung. Sie soll den Wert der Ware unterstreichen und das Produkt schützen.
- Achten Sie besonders bei Auslieferungen auf eine gut erkenntliche und schützende Verpackung.
- Vermeiden Sie unnötigen Müll und schenken Sie ökologischen Aspekten die nötige Aufmerksamkeit.
- Prüfen Sie einen Einpackservice oder Tragservice bis zum Auto des Kunden.

### 5. Kundenbindung – zum Wiederkommen animieren

- Animieren Sie den Kunden zu einem baldigen Wiederkommen. Der Effekt auf die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung ist enorm!
- Verwenden Sie Hilfsmittel, die zu Wiederholungsbesuchen anregen, z.B. Serviceheft für Brille, Hosenpass, Imprägniergutschein für Schuhe, Gutschein für Autowäsche, Reinigung von Schmuck und Uhren etc.

### 6. Verabschiedung – wie bei besten Freunden

- Verabschieden Sie Ihre Kunden wie Freunde.
- Begleiten Sie den Kunden zum Ausgang und öffnen Sie für ihn die Türe.
- Danken Sie für den Besuch, lächeln Sie und schauen Sie dem Kunden in die Augen.
- Geben Sie dem Kunden die Hand und verabschieden Sie ihn mit Namen.
- Sagen Sie dem Kunden, dass Sie sich auf ein Wiedersehen freuen.
- Vermeiden Sie Floskeln, welche den Kunden verunsichern, z.B. „wenn Sie Probleme haben, dann kommen Sie einfach vorbei...“