

Follow-Up Anruf Virtuelle Boutique

<i>Fokus:</i>	<i>Kundinnen über die Möglichkeit der Virtuelle Boutique informieren/Kundinnen für ein Virtuelles-Shopping-Erlebnis gewinnen</i>
<i>Zielgruppe:</i>	<i>alle Lieblingskundinnen</i>
<i>Aktionszeitraum:</i>	<i>ab sofort</i>
<i>TopTip:</i>	<i>Schau vor dem ersten Anruf, welchen Look/welches Teil deine Kundin zuletzt geshoppt hat – was passt aus der aktuellen Kollektion perfekt? Was weißt du über Deine Kundin bzw. welche Infos können dich bei dem Telefonat/bei der Beratung unterstützen?</i>

Unser Ziel und unsere Stärke im Verkaufs und Beratungsgespräch ist es Emotionen zu wecken und Wünsche zu entdecken. Sowohl auf der „Fläche“ als auch jetzt per Telefon/Email, begeistern wir mit Leidenschaft und Kenntnis der aktuellen Kollektion bzw. Kombinationsmöglichkeiten/Looks. Entführt eure Kundinnen in den Spätsommer 😊 (bis dahin dürfen wir bestimmt alle wieder nach draußen und das normale Leben hat uns wieder) und lasst sie die Looks fühlen. Es ist eine herausfordernde Zeit und gleichzeitig kann so eine kleine virtuelle Shopping Tour die schönste Mini-AUSzeiT sein um sich abzulenken von all dem, was gerade passiert.

Begrüßung

AUST: „Hallo liebe Frau xxx, hier ist Müller, Maria Müller von AUST aus der Friedrichshagener Str.! Ich hoffe in dieser turbulenten Zeit geht es Ihnen gut und Sie sind gesund?“

AUST: „Hallo liebe Frau xxx, hier ist Müller, Maria Müller von AUST aus der Friedrichshagener Str.! Das ist aktuell alles sehr aufregend, wie sie bestimmt schon mitbekommen haben.“

Wenn du merkst, die Angerufene ist angespannt/abgelenkt, dann direkt ansprechen. Z.B. mit: „Ich hoffe, ich rufe nicht ungelegen an?“ So fühlt sich die Anruferin abgeholt und gehört 😊 Oft ist es dann einfacher einen anderen Termin zu vereinbaren oder sich einfach später noch einmal zu melden.

Überleitung/Vorstellung virtuelle Boutique

AUST: „Wie Sie bestimmt schon mitbekommen haben, mussten wir unsere Boutiquen auch schließen und gleichzeitig hat unsere virtuelle Boutique ihre Türen geöffnet! Haben Sie die Email mit ihrem persönlichen Zugang schon bekommen?“

AUST: „Und haben Sie schon mal vorbei geschaut?“

Bedarfsermittlung

Kennt ihr die angerufene Kundin gut und kennt auch persönliche Dinge/Ereignisse/Besonderheiten aus der Kaufhistorie? Dann könnt ihr diese wunderbar nutzen um die Kundin abzuholen und Emotionen zu wecken und Bilder zu erzeugen.

Antwort „Ja, ich habe schon reingeschaut!“

AUST: „Oh, schön! Und welcher Look/welches Teil hat Ihnen am besten gefallen?“

Bezug zu einem Artikel, welcher der Kundin direkt gefällt

AUST: „Die Hose? Ah, zu der Hose haben wir noch einen sensationellen Gürtel –Sie kennen das ja, den passenden Gürtel zu einer Hose zu finden, ist nicht immer einfach. Ich habe schon einen im Kopf, der perfekt passt. Wissen Sie was? Am Besten schicke ich Ihnen meine persönlichen Empfehlungen per Mail zu, sie schauen sich diese in Ruhe an und dann rufe ich Sie nochmal an. Wie klingt das für Sie?“

Wann passt es Ihnen zeitlich denn am besten? Vormittags oder Nachmittags?“

Bezug zu einem vorherigen Kauf

AUST: „Frau Müller, Sie haben doch das letzte Mal die hellblaue Bluse mitgenommen. Ich schicke Ihnen mal zwei Links per Mail von zwei Hosen, die diese Bluse perfekt ergänzen. Und den passenden Gürtel schicke ich Ihnen auch noch. So haben Sie in der Kombination mit der weißen Hose auch gleich die sommerliche Variante für die schöne Bluse“ (Hier alles ergänzen, was das Outfit perfekt ergänzen kann). Ich mache Ihnen eine Mail fertig mit meinen persönlichen Empfehlungen. Dann können Sie sich das in Ruhe anschauen und ich rufe ich Sie nochmal an. Wie klingt das für Sie?“

Wann passt es Ihnen zeitlich denn am besten? Vormittags oder Nachmittags?“

Bezug zu persönlichen Erlebnissen

AUST: „Frau Müller, Sie haben mir erzählt, dass Sie im Spätsommer nach xxx fliegen. Ich schicke Ihnen noch einmal zu der Hose Bilder/Links von einer wunderschönen Tunika und einer Jacke. So hätten Sie direkt ihr erstes perfektes Urlaubsoutfit komplett“ (Hier alles ergänzen, was das Outfit perfekt ergänzen kann)

Wissen Sie was? Am Besten schicke ich Ihnen meine persönlichen Empfehlungen per Mail zu, sie schauen sich diese in Ruhe an und dann rufe ich Sie nochmal an. Wie klingt das für Sie?“

Wann passt es Ihnen zeitlich denn am besten? Vormittags oder Nachmittags?“

AUST: „Und wissen Sie was, hier habe ich noch ein Tuch dazu. Oh und denken Sie an Shorts – wir haben gerade die neuen Farben reinbekommen. Die schicke ich Ihnen auch direkt mit“ (Für die Email alles ergänzen was die Looks perfekt macht und gerne mit zwei/drei Variationen)

Wissen Sie was? Am Besten schicke ich Ihnen meine persönlichen Empfehlungen per Mail zu, sie schauen sich diese in Ruhe an und dann rufe ich Sie nochmal an. Wie klingt das für Sie?

Wann passt es Ihnen zeitlich denn am besten? Vormittags oder Nachmittags?

Überleitung/Abschluss

AUST: „So, da haben wir wirklich tolle Looks zusammengestellt. Ich schicke Ihnen jetzt direkt die E-Mail und Sie gucken sich alles ganz in Ruhe an. Telefonieren wir dann noch einmal?“

Weiterer Gesprächstermin

Ist die Anruferin offen und zugewandt, könnt ihr direkt einen weiteren Gesprächstermin vereinbaren. Hierbei ist es hilfreich Alternativfragen zu verwenden, denn die lassen meiner Gesprächspartnerin Raum den Termin gedanklich mit ihren eigenen Terminen/eigenem Tagesrhythmus abzustimmen.

AUST: „Wann passt es Ihnen denn am besten, lieber Vormittags oder lieber Nachmittags?“

AUST: „Perfekt, dann hören wir uns morgen Nachmittag. Ich bin sehr gespannt, was Sie zu der Auswahl sagen und freue mich riesig auf unser Gespräch!“

Antwort „Nein, ich habe noch nicht reingeschaut.“

AUST: „Ah okay. Und die E-Mail mit Ihrem persönlichen Zugang haben Sie erhalten?“

Antwort : „**Ich habe noch nicht geschaut**“

AUST: „Okay. Ich schicke den Zugang direkt noch mal los, dann können Sie heute schon in meiner Boutique stöbern. Bei Wünschen und Fragen – rufen Sie mich einfach an. Ich bin gerne für sie da.“