

## ***Tipps zur Vorbereitung auf das bevorstehende Verkaufsgespräch***

- Hole dir soweit möglich alle Informationen über deine Kundin aus den vorhandenen Systemen:
  - Wann war die Kundin das letzte Mal in der Boutique?
  - Wie viel Umsatz hat die Kundin pro Einkauf ungefähr gemacht?
  - Was hat sie gekauft?
  - Welcher Artikel aus dem Sortiment könnte zu ihr passen?
  - Welche Konfektionsgröße hat sie bislang gewählt?
  - Habe ich ein Bild von ihr im Kopf und kann ich sie als Kundentyp für mich einordnen?
- Stelle nicht zu hohe Erwartungen an dich! Vielleicht ist nur jeder 10. Anruf erfolgreich, das ist ganz normal. Stell dir eine Treppe mit Stufen vor, die du erst hochsteigen musst, bevor du am Ziel (= erfolgreicher Anruf) ankommst 😊
- Bringe dich selber in die richtige „Stimmung“, in dem du dich auch optisch so zurecht machst, als stünde die Kundin vor dir in der Boutique (Video-Chat möglich!)
- Das Telefonat sollte nicht zu lange dauern, da dann die Spannung aus dem Verkaufsgespräch droht abzufallen und die Fokussierung beiderseits leidet.
- Anschlusstermine berücksichtigen! Ggf. hast du bereits ein Beratungsgespräch im Anschluss mit einer anderen Kundin vereinbart oder deine Kundin hat einen Anschlusstermin.
- Starte mit den Kundinnen, die du gut kennst.

## ***Was sind deine Herausforderungen bei einem Online Verkaufsgespräch?***

- Es steht das Telefon zwischen euch.
- Unsicherheiten deinerseits, weil die Verkaufssituation ungewohnt ist.
- Es gibt keine Wohlfühlatmosphäre, die die Kundin einfängt, wie Gerüche, Blickfeld, Musik, andere Kundinnen, um sich in die entsprechende „Kaufstimmung“ zu bringen.
- Es ist schwerer, Vertrauen aufzubauen, ohne Nähe, Gestik, etc.
- Die Kundin kann das Produkt nicht „erfühlen“.
- Die Kundin kann das Produkt nicht anprobieren.
- Kombinationen finden und durch Anprobieren schmackhaft machen (Zusatzverkäufe).
- Bestehende Unsicherheiten über Konfektionsgrößen im Kopf der Kundin.
- Wie wertig ist das Produkt für die Kundin?
- Ggf. festes Zeitfenster durch Anschlusstermine.

## **..... und so weckst du die Emotionen deiner Kundin**

- Schaffe ihr Bilder im Kopf!
  - Bei welchem Anlass möchten Sie diese schöne neue Bluse/Hose tragen?
  - Was für ein schönes Teil könnte in ihrem Kleiderschrank fehlen?
  - Welche Farbtöne aus unserem Sortiment tragen Sie am liebsten?
  - In welchen Farbtönen aus unserem Sortiment sieht Ihr Partner Sie am liebsten?
  - Stellen Sie sich vor, Sie tragen jetzt diese schöne Bluse/Jacke bei xy... Was wird Ihre Freundin/Partner denken?
  - Wie sehen Sie sich im Kopf mit dieser schönen Bluse/Jacke?
  - Was fehlt Ihnen noch in Kombination zu dieser schönen Bluse/Jacke?
  - Was genau fühlt sich noch nicht perfekt an?

## **Weitere Telefontipps**

- Immer lächeln am Telefon!
  - Wenn Du lächelst, überträgt sich das auf deine Stimme
  - Deine Kundin wird am Telefon unbewusst auch lächeln
  - Schafft positive Atmosphäre und Motivation
  - Lächeln schafft Wärme – auch durch das Telefon
  - Lächeln kann man vor dem Spiegel üben 😊
- Nicht rauchen oder essen während des Telefonats
- Geräuschfaktoren im Umfeld möglichst vorbeugen
  - Begrenzt die Konzentration
- Versuche, deine Kundin zu einem WhatsApp Call / Facetime zu motivieren – Face to Face schafft immer schneller Vertrauen!
  - „Frau Blume, was halten Sie davon, wenn wir auf den Videomodus wechseln, dann kann ich Ihnen Ihr Lieblingsteil einmal live in meiner Boutique zeigen? Telefonieren Sie gerade mit einem Smartphone?“
  - „Super, dann legen wir beide einmal kurz auf und ich rufe Sie sofort per WhatsApp Call / Facetime erneut an.“
- Nicht zu sehr abschweifen – bleibe fokussiert, denn deine Telefonzeit ist begrenzt!
  - „Lassen Sie uns einmal wieder zurückkommen zu der Bluse/Jacke, die Sie gerne bestellen möchten.....“
  - „Frau Blume, wenn Sie das nächste Mal in meine Boutique kommen dann freue ich mich, wenn Sie mir die Geschichte xy bei einem Cappuccino weiter erzählen....Welches schöne Kleidungsstück haben Sie denn noch im Kopf?“

## ***Tipps, um deine Kundin online durch die virtuelle Boutique zu begleiten***

- Übernahme dezent die „Führung“, d.h. leite deine Kundin durch die einzelnen Kategorien
  - Haben Sie schon etwas Schönes für sich entdeckt?
  - Lassen Sie uns mal gemeinsam durch meine Boutique gehen (Video Call/ virtuell)...welches schöne Stück spricht Sie noch an?
  - Haben Sie schon vorab in unserer virtuellen Boutique gestöbert?
  - Lassen Sie uns gemeinsam in unserer virtuelle Boutique stöbern. Wo möchten Sie gerne starten?
  - Wunderbar, die Bluse/Jacke ist wirklich toll. Was fehlt Ihnen denn noch passend dazu?
  - Lassen Sie uns doch auch noch einen Blick auf die anderen Kategorien werfen...Wie wäre es noch mit einem unserer schönen Basics für den Frühling?
- Versuche, immer parallel mit deiner Kundin „mitzugehen“ am PC, damit du sie nicht „verlierst“
  - „Frau Blume, verraten Sie mir eben, in welche Kategorien Sie gerade gewechselt sind, damit ich Ihnen folgen kann.“
  - „Frau Blume, jetzt war ich gerade etwas langsamer als Sie. Wo möchten Sie als Nächstes schauen?“
- Behalte dein Gespür, wann das Bedürfnis der Kundin befriedigt ist!
  - Hat sich Ihre Stimme verändert?
  - Wirkt Sie unruhiger als zu Beginn?
  - Werden die Worte/Reaktionen knapper?
- Wenn deine Kundin „fertig“ eingekauft hat, begleite Sie durch den Bezahlvorgang
  - „Super, da haben Sie sich ja ein paar sehr schöne Sachen ausgesucht! Der Frühling kann kommen! Lassen Sie uns nun gemeinsam zur Kasse gehen. Ich begleite Sie einmal durch den Prozess.“
  - Hat deine Kundin auch eine Bestätigung des Bezahlvorgangs bekommen?
  - Weise Sie auf die Bestätigungsmail in Ihrem Posteingang nach Beendigung des Bestellprozesses hin.
  - Bedanke dich bei deiner Kundin für ihr Interesse an unserer virtuelle Boutique und verabschiede sie.
  - „Frau Blume, es hat mir sehr viel Spaß gemacht, gemeinsam mit Ihnen unsere virtuelle Boutique zu durchstöbern und ich freue mich, dass Sie so erfolgreich waren. Nutzen Sie unsere virtuelle Boutique gerne wieder. Aber umso mehr freue ich mich, wenn wir uns ganz bald wieder bei mir in der Boutique bei einem Cappuccino wiedersehen.“

### ***....Online Bestellungseingang ohne vorherigen Kontakt***

- Prüfe die eingegangene Bestellung!
  - Passen die Artikel zusammen?
  - Ggf. Vermeidung von unnötigen Retouren...
- Hast du einen Alternativ- oder Ergänzungsvorschlag?
  - „Frau Blume, die Bluse ist wirklich sehr schön. Ich habe passend dazu einen ganz tollen Schal im Sortiment. Soll ich Ihnen einmal den Link zusenden?“
- Auf jeden Fall die Kundin nach dem Bestelleingang telefonisch kontaktieren!
  - „Liebe Frau Blume, ich freue mich, dass Sie unsere virtuelle Boutique zum ersten Mal genutzt haben.! Es ist ja eine ganz neue Option, die wir nur unserem bestehenden Kundenstamm ermöglichen. War alles soweit verständlich für Sie und einfach durchzuführen?“
  - „Hatten Sie Herausforderungen bei der Navigation durch unsere virtuelle Boutique?“
  - „Vielen lieben Dank für Ihr Feedback! Im Hintergrund wird noch ganz viel daran gefeilt, die virtuelle Boutique zukünftig noch komfortabler für Sie zu machen.“