

Herzlich Willkommen zum Zoommeeting am
26/27.09.2022

*„Das haben wir nur noch so,
wie es da hängt!“*

oder:

Kniffe, Tipps und Tricks rund um das
Thema Ware.

Der perfekte Umgang mit Ware

Grundsätzliches:

- Ware immer raus und **in die Hand** nehmen.
- Ich gehe immer gut und **wertschätzend** damit um.
- **Ich brauche unbedingt eine positive** Einstellung zur Ware.
- Ich finde an jeder Ware **irgendetwas schön**.
- Ware wird nicht abgehängt oder über Ständer gelegt/gehängt.
- Kleidung nicht über die Schulter und nicht unter den Arm klemmen.
- Alles, was ich zeige, kostet **80.000€!**
- Kunden mit Ware so schnell wie möglich in **Kontakt bringen bzw. anprobieren** lassen.
- Wenn es möglich ist, immer **2 unterschiedliche Teile einer Warengruppe** zeigen (z.B. 2 Blusen: eine unifarbene und eine gemusterte), die nichts miteinander zu tun haben.
- Jedes Teil, was ich zeige, bekommt einen Satz.
- Ich zähle immer **Kombinationsmöglichkeiten** auf. >

Was kann es mir rhetorisch schwer machen beim Ware zeigen?

- *„Sowas gefällt Ihnen nicht, oder?“*
- *„Vielleicht sowas?“*
- *„Ich kann Ihnen gerade nur das zeigen!“*
- *„Wir sind gerade sehr ausgesucht. Ich muss gucken, was ich Ihnen da noch zeigen kann und ob wir überhaupt noch etwas haben!“*
- *„Wir haben nur das, was Sie hier sehen!“*
- *„Das ist gerade schwierig!“*
- Keine Gefühlsausbrüche am Satzanfang: *„Ohhhh!“*, *„Uiiii...“*, *„Hm....!“*, *Tzsch-Laute*

Übung für alle:

Stellt Euch vor, Ihr habt eine neue Mitarbeiterin (vormals Erzieherin), die ihr gerade einarbeitet. Sie hat ihren dritten Tag bei Euch.

Eine Kundin kommt in Eure Casa und sucht eine Bluse. Ihr seid gerade im Gespräch mit einer Eurer Stammkundinnen. Eure neue Mitarbeiterin fragt Euch um Rat, was sie jetzt machen soll.

Was würdet Ihr ihr jetzt raten?

1. Welche Fragen soll sie der Kundin stellen (Bedarfsermittlung)?
2. Wie viele Blusen soll sie zeigen?
3. Was für Blusen soll sie zeigen?
4. Worauf soll sie achten, wenn sie die Blusen beschreibt?

Dafür habt Ihr jetzt 7 Minuten Zeit>

Übung für alle:

Stellt Euch vor, Ihr habt eine neue Mitarbeiterin (vormals Erzieherin), die ihr gerade einarbeitet. Sie hat ihren dritten Tag bei Euch.

Eine Kundin kommt in Eure Casa und sucht eine Bluse. Ihr seid gerade im Gespräch mit einer Eurer Stammkundinnen. Eure neue Mitarbeiterin fragt Euch um Rat, was sie jetzt machen soll.

Was würdet Ihr ihr jetzt raten?

1. Welche Fragen soll sie der Kundin stellen (Bedarfsermittlung)?
 1. Für welche Gelegenheit? Was trägt sie dazu? Welche Farben trägt sie gern? Welche Größe trägt Kundin?
2. Wie viele Blusen soll sie zeigen? Sie soll ihr erst einmal zwei zur gleichen Zeit zeigen.
3. Was für Blusen soll sie zeigen? Am besten, sie zeigt ihr vom Stil her zwei unterschiedliche. Z.B.: Eine Unifarbene und eine Gemusterte.
4. Worauf soll sie achten, wenn sie die Blusen beschreibt? Wertschätzend beschreiben und sie soll ihre Arbeit groß machen. Blusen soll sie so beschreiben, dass sie am besten beide verkauft. Das erreicht sie, in dem sie Kombimöglichkeiten aufzählt und die Kundin beide probieren lässt. *„Ich habe Ihnen hier einmal zwei völlig unterschiedliche Blusen herausgesucht. **Diese** hier können Sie sehr gut zu Jeans oder auch einmal zu einer helleren Hose kombinieren **und diese** hier hat einen sehr modernen Druck und sieht toll aus zu einer dunkleren Hose oder auch einmal zum Rock, wenn Sie mal eingeladen sind. Ich schlage vor, Sie probieren beide einmal an.“*

2 Teile Technik

Vorteile:

- Kunde entscheidet sich innerhalb von **Sekunden**.
- Kunde fühlt sich nicht überfordert.
- Ich kann die Kundin auf **neue Ideen** bringen.
- Ich zeige zwei **unterschiedliche Stile** und erkläre Kombinationsmöglichkeiten.
- Ich kann zwei **unterschiedliche Preislagen** zeigen (erst mittlere, dann teurere).
- Sale zeige ich nur dann, wenn nichts anderes mehr geht oder die Kundin explizit danach fragt.
- Ich beschreibe die Ware **wertschätzend** und **ohne Wertung** (kein: „*Ich finde das Teil schöner!*“).
- Immer „**und**“ statt „**oder**“.
- Wenn ich es geschickt anstelle, nimmt die Kundin **beide Teile**, dann wird meine Warenvorlage zum **Zusatzverkauf**.



***Was mache ich
eigentlich,
wenn....***

**Jeder für sich notiert sich seine
Lösung auf einem Zettel.**

Situation 1:

Kundin sucht etwas, was Ihr nicht habt (z.B. einen Jumpsuit). Was sagt Ihr und was macht Ihr?

Mögliche Lösung

Situation 1:

Weitermachen!

1. Ich darf alles denken, aber nicht alles sagen. Auf keinen Fall den Satz starten mit: „*Habe ich nicht!*“
2. Sondern: *Sattle das Pferd von hinten auf* und stelle schlaue Fragen!
3. Sei neugierig: „*Wofür brauchen Sie den denn?*“
Hintergrund bzw. Anlass erfragen.
4. Alternativ Teile zeigen, die Ihr Euch gut an der Kundin vorstellen könnt.

Mögliche Lösung

Situation 1:

Weitermachen!

- Auf dem Weg zur Ware einmal sagen. „*Jumpuits habe ich gerade nicht, aaaaaaber kommen Sie mal mit, ICH zeige Ihnen etwas, was ich mir richtig gut an Ihnen vorstellen kann...*“ Kundin neugierig machen.
- Warum ist das schlau? 50/50 Chance. 5 von 10 Kunden nehmen die Alternative, weil Berater sich Gedanken gemacht und mitgedacht haben.

Situation 2:

Kundin schaut durch und fragt Euch, ob Ihr die Bluse noch in ihrer Größe (40) habt. Ihr habt die Bluse nicht mehr (Einzelteil). Was macht und sagt Ihr jetzt als erstes?

Mögliche Lösung

Situation 2:

Trick 17!

1. Ihr wisst, dass ihr die Bluse nicht mehr habt, Ihr geht **trotzdem** ins Lager (Zeit nutzen und schnell zwei Alternativen suchen).
2. Ihr kommt mit zwei alternativen Blusen in Größe 40 aus dem Lager (wenn mögliche zwei **unterschiedliche**: z.B. eine Unifarbene und eine Bunte).
3. Ihr präsentiert die alternativen Blusen *auf dem Silbertablett* (80.000€).

Mögliche Lösung

Situation 2:

Trick 17!

- Ihr: „Ich habe im Lager nachgesehen: Die Bluse habe ich leider nicht, dafür habe ich Ihnen diese beiden mitgebracht, die ich mir auch richtig, RICHTIG gut an Ihnen vorstellen kann: Diese können Sie sehr gut zu Jeans tragen, die ist sehr klassisch und damit sehen Sie immer angezogen aus. Und diese hier ist vom Stil etwas anders und etwas eleganter. Die können sie sehr gut tragen, wenn Sie eingeladen sind und die sieht toll aus zu einer schwarzen Hose oder einem Rock. **Probieren Sie doch beide einmal an!**“
- Warum ist das schlau? 50/50 Chance. 5 von 10 Kunden nehmen die Alternative, weil Berater sich Gedanken gemacht und mitgedacht haben.

Situation 3:

Kundin sucht ein Kleid. Ihr habt gerade nur ein einziges Kleid, was Ihr ihr zeigen könntet. Wie reagiert und was sagt Ihr?

Mögliche Lösung

Situation 3:

Das Silbertablett


1. Ihr wisst, Ihr habt nur ein einziges Kleid.
2. Was sagt Ihr jetzt **nicht**?
*„Oh, das wird schwierig!“, „Wir sind gerade total ausgesucht!“,
„Ich kann Ihnen leider gerade nur eins zeigen...“*
3. Wenn ihr nur EIN Teil habt, was in Frage kommt, wird dieses Teil jetzt **RIESENGROSS** gemacht (präsentieren auf einem Silbertablett und 800.000€).

Mögliche Lösung

Situation 3:

Das Silbertablett

- Ihr checkt trotzdem den Anlass und sagt: *„Da habe ich eins im Kopf, was ich mir sehr gut an Ihnen vorstellen kann und was angezogen auch richtig, RICHTIG gut aussieht. Das kann ich mir auch super an Ihnen vorstellen und das würde ich sehr gern einmal an Ihnen sehen. Ich zeige es Ihnen mal...“*
- Warum ist das schlau? 50/50 Chance.



Kurzer Exkurs: Wie gebe ich eigentlich Feedback

Feedback auf der Fläche

- Wichtig: Ihr feedbackt Beobachtungen und keine Interpretationen.
- Keine eigene Meinung vorwegnehmen („*Das war eben nichts mit der Kundin!*“, „*Du wirkst immer so gelangweilt!*“, „*Das fand ich nicht gut, wie Du...*“).
- Kein: „*Soll jetzt keine Kritik sein*“, „*Das ist jetzt nicht böse gemeint!*“, „*Du hast schon wieder/erneut...!*“.
- Feedback soll wertschätzend sein.
- Kritik ist blöd, daher geben wir **Tipps**.
- Z.B.: „*Liebe Bettina, ich habe eben Dein Gespräch gehört. Toll, dass Du der Kundin eine Bluse verkauft hast. **Ich habe noch einen Tipp für Dich, der es Dir beim nächsten Mal leichter machen kann.** Achte mal darauf, dass Du die Kundin fragst, wofür sie die Bluse sucht. Dann hast du die Gelegenheit und die hilft Dir während des ganzen Gesprächs darauf aufzubauen und einen Zusatzverkauf zu machen.*“