

**Herzlich Willkommen zum Zoommeeting am
22.11.2022**

**Kniffe und Tipps rund um das
Thema Zusatzverkauf**

Einstieg in das Meeting

- Wie waren die vergangenen Wochen für Euch?
- Wie ist aktuell die Stimmung Eurer Kundinnen?
- Wer von Euch hat bewusst Feedback gegeben nach dem letzten Training und wie kam es an?

Dörte is back!

Die Zusatzempfehlung

Dörte ist nun schon seit ein paar Monaten bei Euch. Sie macht einen guten Job und hat schon einige Stammkunden hinzugewonnen. Dir fällt allerdings auf, dass sie lediglich das verkauft, wonach die Kundin sucht. Ihr fällt es schwer weitere Artikel oder gar Outfits zu zeigen bzw. empfindet sie sich als zu aufdringlich.

Notiert bitte auf einem Zettel:

1. Welche Vorteile haben Ihre Kundinnen, wenn Dörte ihnen zusätzliche Artikel zeigt?
2. Sag Ihr, was sie für Vorteile hat, wenn sie zusätzliche Artikel zeigt.
3. Und: Was hat Eure Casa davon, wenn alle Mitarbeiter regelmäßig Zusatzverkäufe anbieten?

Zeit: **7 Minuten**>

Die Zusatzempfehlung

Vorteile:

1. Welche Vorteile haben Ihre Kundinnen, wenn Dörte ihnen zusätzliche Artikel zeigt?
 - Vollständiges Outfit
 - Neue Idee/neuer Style
 - Zeitersparnis
 - Shopperlebnis
 - Gutes Gefühl
2. Sag Ihr, was sie für Vorteile hat, wenn sie zusätzliche Artikel zeigt.
 - Mehr Umsatz/Arbeitsplatzsicherung
 - Mehr Teile pro Bon/Erhöhung des Durchschnittsbon
 - Stammkundengenerierung
 - Erfolgserlebnisse
 - Mehr Sicherheit
3. Und: Was hat Eure Casa davon, wenn alle Mitarbeiter regelmäßig Zusatzverkäufe anbieten?
 - Mehr Umsatz
 - Stammkundengenerierung
 - Mehr Teile pro Bon/Lagerumschlagshäufigkeit
 - Standortsicherung/positive Mund-zu-Mund Propaganda/gute Stimmung

Die Zusatzempfehlung

Folie ist ausgeblendet.

Sarah und ich spielen 4 Sequenzen zum Thema Zusatzverkauf vor. Wir starten an der Kabine.

- **Sequenz 1:** Kundin kommt mit einer Hose aus der Kabine. „Und?“; Kundin: „*Super!*“ dann Kaufsicherung, Übergang: „*Soll ich Ihnen dazu nochmal zwei passende Oberteile zeigen?*“ Kundin verneint.
- **Szene 2:** Kundin wird in der Kabine mit weiterer Ware konfrontiert. Die Gespräche laufen alle durch die Kabinenwand.
- **Szene 3:** Kundin wird zusätzlich eine Bluse, eine Strickjacke und ein Kaschmirtuch gezeigt.
- **Szene 4** ist dann die korrekte Vorgehensweise.

Die Zusatzempfehlung

- Wir spielen Euch 4 Szenen vor, in denen es um Übergänge und Techniken für Zusatzverkäufe geht.
- Nach jede Szene gibt es einen Cut und Ihr notiert für Euch: **Was hat Dörte gut gemacht und was kann sie verbessern?**
- Achtet dabei genau darauf, **was** sie sagt...

Der Trick mit dem Übergang

Trick Nr. 1: Spannung aufbauen:

*„Mir fällt da gerade noch **etwas** ein,
was super dazu wäre...einen
Moment....“*

+

Trick Nr. 2: Nicht sagen, was Ihr holt:

„...das zeige ich Ihnen mal...!“

Beispiele

- Z.B.: *„Nun haben Sie so eine tolle Hose – da möchte ich Ihnen noch einmal etwas ganz Schickes dazu zeigen...“*
- *„Zu Ihrer tollen XY fällt mir noch etwas ein...einen Moment, das zeige ich Ihnen mal...“*
- Spiegeln: *„Sie sagten ja, dass Sie das Kleid für den Urlaub brauchen, oder? Da fällt mir gerade noch etwas Tolles dazu ein...“*

Übergänge für einen perfekten Zusatzverkauf

Übergänge, die es mir schwer machen können:

- „~~Brauchen Sie~~ dazu noch einen...?“
- „~~Soll ich Ihnen~~ dazu vielleicht nochmal das passende XY zeigen?“
- „~~Vielleicht noch~~ ein passendes XY dazu?“
- „~~Brauchen Sie~~ sonst noch irgendwas?“
- „~~Darf ich~~ Ihnen vielleicht noch einmal das passende XY dazu zeigen?“
- „~~Wie sieht es aus mit einem~~...?“
- „~~Möchten Sie~~ noch einmal das passende XY dazu sehen?“

Kunde: Ja/Nein

Übergänge, die es mir leicht machen können:

- „Zu Ihrem Kleid fällt mir noch etwas ein...einen Moment, das zeige ich Ihnen nochmal“...
- „Ich habe noch etwas im Kopf, was toll dazu wäre, einen Moment...das zeige ich Ihnen...“
- Spiegeln: „Sie sagten doch, dass Sie bald in den Urlaub fahren, oder? Dazu fällt mir noch etwas ein. Einen Moment...!“
- „Was auch noch klasse dazu wäre...einen Moment...das zeige ich Ihnen noch einmal...“
- „Mir fällt da gerade noch etwas Tolles ein. Das zeige ich Ihnen gerade noch einmal...“
- „Warten Sie mal – ich habe da noch was. Einen Moment...“

39 von 40 Kunden sind jetzt neugierig und warten, was kommt.

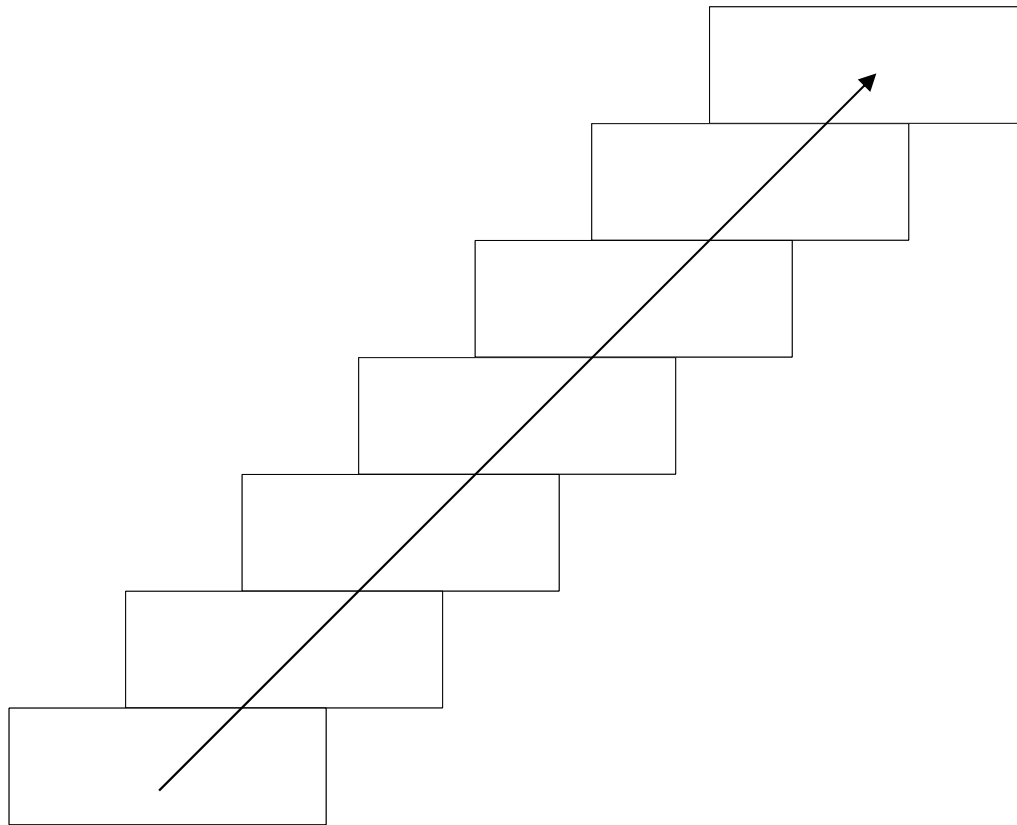
Die Zusatzempfehlung

Tipps zur Vorgehensweise!

- **Ich brauche eine Strategie** im Aufbau
 - Welchen Artikel zeige ich zuerst?
 - Ich arbeite mich preislich von oben nach unten.
- **Aktiv sein** und zeigen (nicht nur reden, sondern TUN).
- **Ideen** gedanklich vorbereiten, heißt: Was passt dazu? Wenn der Kunde in der Kabine ist, Ware schon mal holen und zur Seite legen.
- Immer, immer, immer mit **leeren Händen** vor dem Kunden stehen, sonst kann ich aufdringlich wirken (Kunde könnte denken: „*Die haben hier richtig Druck, die MÜSSEN verkaufen!*“).

Die Zusatzempfehlung

Der richtige Zeitpunkt für eine
Zusatzempfehlung:



Ziel: Kaufspannung halten
„Nehme ich, kaufe ich,
packen Sie es mir ein...!“



Die Zusatzempfehlung



Das ist Erik

Beruf:

Vorstandsvorsitzender bei einem großen
Möbelkonzern

Verdienst:

250.000€ im Jahr

Familienstand:

Verheiratet, zwei Kinder

Hobbies:

Philosophie und Theater



Die Zusatzempfehlung

- Was kann sich der Kunde leisten?
- Woher weiß ich das?
- Wer bestimmt wie viel der Kunde kauft?

Fazit:

- Jedem ist etwas anderes wertvoller.
- Jeder hat eine andere Preisgrenze.
- Jeder gibt sein Geld auf seine Weise aus.
- **Der Kunde bestimmt seine Grenze selbst** und teilt uns mit, wann Schluss ist.

Die Zusatzempfehlung

Mein 5-Punkte-Plan



1. Kunde kommt aus der Kabine. Berater: „*Und??? Was sagen Sie?*“
2. Kaufsicherung bzw. Bestätigung (2-3x loben AM KUNDEN)
3. Idee aussprechen „*Mensch, da fällt mir noch etwas ein...!*“
4. Zwei unterschiedliche Teile einer Warengruppe zeigen
5. Kunden mit Ware in Kontakt bringen. Anprobieren lassen. >

Der Fall Dörte

Dörte hat das Thema Zusatzverkauf jetzt verinnerlicht und hat nach kurzer Zeit eine Erfolgsquote von 80%. Ihr Teile pro Bon pendelt sich jetzt bei erstaunlichen 3,2 Teilen ein. Sie ist ganz euphorisch. Nun möchte sie ebenfalls Ihre Marcatorprodukte über die Technik des Zusatzverkaufs ins Spiel bringen. Sie weiß aber nicht genau, wann und wie sie dies am besten machen soll.

Notiere Dir auf einem Zettel mögliche Zeitpunkte und Übergänge, die es Ihr bzw. Euch leicht machen, den Abverkauf der Produkte in die Höhe schnellen zu lassen.

Zeitvorgabe: **7 Minuten**>

Der Fall Dörte

Mögliche Zeitpunkte wären:

1. Nachdem die Kundin sich für Ware entschieden hat und BEVOR es an die Kasse geht (also auf dem Weg zur Kasse).
2. An der Kasse auf diverse vorher bereitgestellte Produkte verweisen.

WIE?

Kundin neugierig machen und nicht sagen, was!

Z.B.:

„...haben Sie denn schon alle Weihnachtsgeschenke? Kundin: „Nein, noch nicht alle!“

Dörte: “Mensch, das trifft sich gut. Ich möchte Ihnen einmal etwas ganz Tolles zeigen, was jeder super findet und was ganz köstlich ist. Kommen Sie mal mit...”

Sie zeigt 2 unterschiedliche Teile.

An der Kasse:

Bevor sie die Kleidungsstücke einscannt.

„Oh, das hätte ich fast vergessen. Schauen Sie mal, was wir hier Schönes haben (sie nimmt Produkt XY in die Hand und zeigt es). Das schmeckt hervorragend und ist ein super Weihnachtsgeschenk. Also, falls Sie noch Geschenke suchen, hier stehen Sie!“

Was sind darüber hinaus einfache Zusatzverkäufe?

- Kundin probiert einen Pulli mit V-Ausschnitt oder eine Tunika an > Hemd mit dazugeben.
- Kundin probiert eine Hose an, Gürtel mit dazu reichen.
- Kundin probiert eine Winterjacke an und trägt ein dünnes Shirt oder Bluse > Pulli mit dazu reichen, damit sie sieht, dass auch bei kälteren Temperaturen noch etwas darunter passt.

Wie?

- „Oh, ich sehe, der Pulli hat einen V-Ausschnitt, **ich reiche** Ihnen mal ein Hemd mit rein, dann ist es vollständiger, wenn Sie ihn probieren.“
- „Ich sehe, Sie tragen keinen Gürtel. Warten Sie mal, **ich gebe** Ihnen diesen mal mit dazu, dann haben Sie es vollständig.“

That was it!

Fragen?