

Der Mensch macht den Unterschied

Nach einigen Tagen in den Niederlanden mit Messebesuchen fragt mich ein Verkäufer: „Und Rupert, wie fandest du die Messen, was hat es dir gebracht?“ Einfache Frage, schwere Antwort. Sicher habe ich viel gesehen, auch neue Sorten, Konzepte und Produkte. Aber schon beim Erzählen merke ich – das ist es nicht. Es gibt kaum wirklich Neues, oft werden nur Nuancen und Details verändert. Aber warum investiere ich dort Zeit und Geld? Wegen den Begegnungen, den Menschen.

Kennen Sie es auch, ein toller Stand, wirklich mit „Wow“, aber niemand spricht einen an, keiner erklärt die Idee oder den Hintergrund? Aber was bleibt wirklich hängen, woran erinnert man sich? Meist sind es bei mir interessante und begeisternde Gespräche oder auch Sichtweisen von Menschen mit Sachverstand. Wenn dann der Messestand klar strukturiert ist und die Ware/Idee gut erkennbar ist, umso besser!

So sollte es auch sein, wenn Ihr Kunde Ihr Geschäft verlässt! Auch wenn Sie exzellente Ware, Auswahl und Präsentation haben, die persönliche Ansprache ist oft der entscheidende Unterschied und macht einen wesentlichen Teil aus. Das sind großartige Nachrichten für inhabergeführte Geschäfte! Denn praktisch alle Filialisten haben hier einen großen Schwachpunkt. Alle stöhnen über die „schlechte Umsetzung“ oder das „Abarbeiten nach Schema F“ und das Personal generell.

Natürlich können Sie auch nicht mit jedem einen Schwank halten und auch kleine Geschäfte haben Mitarbeiter, die vielleicht hier und da auch mal nicht ihren besten Tag haben. Aber die Chance auf ein gutes Erlebnis für den Kunden können Sie dramatisch verbessern, wenn Sie ihn ansprechen, manchmal reicht ein Zuzwinkern und die Verbindung ist da! Fast unbezahlbar in der heutigen Zeit. Zudem ist ein sichtbarer Inhaber sehr wichtig. Nicht umsonst werben immer mehr Firmen mit ihren Inhabern oder leitenden Angestellten, einfach weil die emotionale Bindung und das Vertrauen in Personen viel höher ist.

Auch wenn es persönlich und individuell sein soll, trotzdem kann es trainiert werden. Keine Floskeln, aber abwechselnd eine Kaufbestätigung „Tolle Farbe, die Sie gewählt haben“, ein „Viel Spaß beim Dekorieren“ und auch ein „Ich wünsche Ihnen einen tollen Abend mit dem Strauß“ ist immer möglich. Machen Sie es sich und dem Team zum Sport! Jeder Kunde bekommt eine persönliche „Ansprache“, bevor er das Geschäft verlässt! Macht richtig Spaß, wenn es mal einer vergisst oder nur ein „Auf Wiedersehen“ kommt! Zaubern Sie ein Lächeln ins Gesicht, denn das kostet nichts, bringt viel und hilft auch dem eigenen Gemüt.

„Machen Sie es sich und dem Team zum Sport! Jeder Kunde bekommt eine persönliche Ansprache, bevor er das Geschäft verlässt!“

Rupert Fey mit der Unternehmensberatung beyond-flora ist Vermarktungsexperte für den grünen Markt. Schwerpunkte sind Vermarktung, Organisation und Strategieentwicklung. Kunden und Projekte kommen aus Gartenbau, Handel und der Zulieferindustrie.

Kontakt: info@beyond-flora.com, www.beyond-flora.com



Foto: privat