

## KONTAKT

Wir müssen möglichst jeden Besucher so kontaktieren, dass er sich wohlfühlt. Jeder Mensch kauft in Deutschland im statistischen Mittel pro Jahr Möbel für 400 Euro! Unser Kontakt bestimmt darüber, wo er sie kauft!

**> Merke:** *Genau der Kunde, der jetzt durch die Ausstellung geht, ist der wichtigste des Tages!*



## ETAPPENZIEL



Die Kontaktphase besteht aus vier Einzelschritten, von denen jede ihr eigenes Etappenziel hat. Jeden Schritt bewusst einzeln zu gehen und dabei nur auf das nächste kleine Etappenziel zu schauen, garantiert uns die höchste Erfolgsquote und den meisten Spaß!

### 1. Blickkontakt

Bei jedem Blickkontakt findet Kommunikation statt, ob wir wollen oder nicht. Der andere schätzt unseren Gefühlszustand und unsere Absichten ein und sein Unterbewusstsein bestimmt daraufhin, wie der Kontakt weiterläuft. Der Blickkontakt ist die erste Stufe *jeder* vernünftigen Kontaktaufnahme zwischen Menschen.

### 2. Kunde erwidert unseren Gruß

Wir wollen, dass der Kunde aktiv wird und anfängt, uns und andere Mitarbeiter des Hauses zu grüßen, denn dadurch fühlt er sich willkommen und öffnet sich.

### 3. Kunde lächelt und beantwortet einfache Fragen

Wir wissen, dass der Kunde sich wohlfühlt, wenn er lächelt und entspannt mit uns über Themen redet, die nichts mit dem Grund seines Besuchs und mit der Ware zu tun haben.

### 4. Der Kunde sagt uns, nach welcher Waregruppe er sich umschaut

Der Kunde sagt uns „Ich schaue nach einem Sofa, aber...“ (es folgen die üblichen Gründe, warum er heute nicht kaufen wird).



## PLAN



Wir verfolgen die Etappenziele hintereinander. Wir gehen den nächsten Schritt nur, wenn der vorherige geklappt hat. So maximieren wir unsere Chancen.

### 1. Blickkontakt – in Bewegung, auf Rundgang

Um Blickkontakt zu bekommen, müssen wir uns vor dem Kunden befinden. Ein „normaler“, d.h. verschlossener Kunde landet normalerweise nicht direkt vor uns. Er läuft vor uns weg, wenn wir stehen oder sitzen. Daher müssen wir uns in Bewegung befinden, um dem Kunden entgegenzukommen.

### 2. Grüßen – nicken, lächeln, selber grüßen

Einem Kunden, zu dem wir Blickkontakt haben, schauen wir fest in die Augen, nicken, lächeln ihn an und grüßen selber. Unter diesen Voraussetzungen wird der Gruß fast immer erwidert.

➤ *Achtung: Bis hierhin können wir kommen, solange der Kunde sich in Bewegung befindet. Der Kunde wird von jedem Grüßen offener und unsere Chancen steigen. Für das nächste Etappenziel ist Voraussetzung, dass der Kunde steht!*

### 3. Ansprache mit Eisbrecher – Kunde lächelt und beantwortet einfache Fragen

Die meisten Kunden wollen uns zunächst nicht sagen, was sie eigentlich bei uns suchen und die meisten wissen es auch nicht so genau. Daher fragen wir sie zunächst auch gar nicht danach.

➤ *Merke: Wer zu früh über die Ware spricht, riskiert entweder abgewiesen zu werden oder auf der „geschäftlichen Ebene“ mit dem Kunden hängen zu bleiben – auf dieser Ebene gibt es weder Sympathie noch Loyalität, sondern nur den Preis! Wenn wir zu früh und zu viel über Ware reden, werden wir weggeschickt, sobald der Kunde keine Fragen mehr hat.*

Ein Eisbrecher sollte folgende Merkmale haben:

- Er enthält kein Beratungsangebot.
- Er erwähnt die Ware nicht.
- Er erlaubt es uns, den Kunden für mindestens fünf Fragen an uns zu binden.

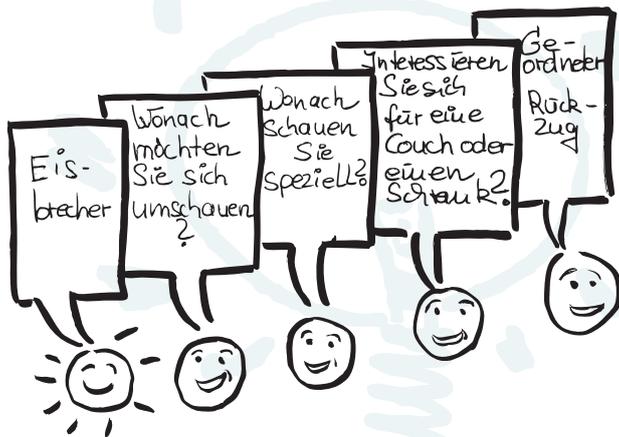
➤ *Mögliche Eisbrecher:  
„Sind Sie schon einmal bei uns gewesen?“  
„Von wo sind Sie heute zu uns gekommen?“*





## 4. Wareninteresse erfragen – »HHH«: Höfliche Hartnäckigkeit hilft!

Nach erfolgreichem Eisbrecher fragen wir, wenn notwendig, dreimal nach. Zweimal mit offenen Fragen, die die Antwort des Kunden vorwegnehmen, dann mit Alternativfragen, die dem Kunden das Antworten noch leichter machen. Dazwischen „puffern“ wir, wenn der Kunde mauert. Wenn der Kunde auch nach dreimaligem Nachfragen nicht antworten will, treten wir den geordneten Rückzug an.



## 5. Beispiel: »HHH«-Frage nach dem Wareninteresse

> Voraussetzung: Der Kunde lächelt und unterhält sich schon mit uns.





## 6. Das erste >H<

*Verkäufer:* „Wonach möchten Sie sich (heute) umschauen?“

In diesem Beispiel mauert der *Kunde:* „Ich schaue nur mal so.“

*Verkäufer* puffert: „Das ist völlig in Ordnung. Das wollen zunächst auch die meisten Kunden. Dafür haben wir die Ausstellung ja schließlich.“ (Ziel: Kunde „rockt“, d. h. fängt an, rhythmisch zustimmend zu nicken).

## 7. > Voraussetzung: Der Kunde ist wieder entspannt!

*Verkäufer:* „Wonach schauen Sie denn speziell?“

Hierauf mauern jetzt kaum noch *Kunden*. Wenn Sie es aber doch mal tun, sagen sie witzigerweise meistens: „Wir schauen nur ganz allgemein.“

Der *Verkäufer* puffert wieder, die Worte des Kunden aufnehmend: „Allgemein zu schauen, gibt es hier sehr viel. Wir haben mehr als 150 Garnituren auf 10.000 m<sup>2</sup> und können jede dieser Garnituren in unendlich vielen Varianten bestellen.“ (Ziel: Wir machen so lange weiter, bis der Kunde wieder entspannt ist).





8.

### Das dritte »H«

Jetzt fragt der *Verkäufer* gezielt mit Alternativfragen nach Warengruppen in der Nähe: „Schauen Sie eher nach einem Sofa oder einem Fernsehsessel? Nach einer Kommode oder einer Schrankwand? Nach einem Tisch oder einer ganzen Essgruppe?“

Wenn der *Kunde* jetzt noch mauert (was in der Realität fast nie vorkommt, wenn man vorher immer gepuffert hat), ist das ein Zeichen dafür, dass er entweder noch nicht bereit ist oder die „Chemie“ zwischen uns nicht stimmt. In keinem dieser Fälle ist es sinnvoll weiterzumachen.

9.

### Der geordnete Rückzug

Wir signalisieren dem Kunden jetzt: „Ich bin ok, und du bist ok!“ und „Wir lassen dich erst mal in Ruhe und sind dir nicht böse“, z. B. mit den Worten: „Schauen Sie sich ruhig erst mal alleine um. Der Grund, warum ich Sie gefragt habe, ist, dass wir hier 200 Garnituren / 70 Küchen etc. haben, und das ist nur die Spitze des Eisbergs. Wir können Ihnen 50-mal mehr bestellen, wenn wir genau wissen, wonach Sie schauen. Daher ist es unsere Aufgabe, Sie zu fragen, damit Sie genau das bekommen, was Sie suchen. Aber schauen Sie ruhig erst mal alleine. Ich bleibe in Ihrer Nähe, falls Sie dann noch Fragen haben.“



## BEGINN DER NÄCHSTEN STUFE, WENN:



Das Ziel ist erreicht, wenn der Kunde uns sagt, wonach er schaut. Er hat damit noch keiner Beratung zugestimmt. Die Antwort „Ich möchte nur mal schauen“ schreckt uns nicht ab, wir fragen ja nur *wonach!*

## ERFOLGSREGELN:



- Wir sind auf Rundgang. Wir sind in Bewegung und kommen dem Kunden entgegen (im Gegensatz zu: Wir stehen / sitzen und beobachten!).
- Wir bauen zunächst mit *jedem* Kunden Blickkontakt auf und grüßen dann.
- Ohne Blickkontakt keine Ansprache!
- Wir kontaktieren nur stehende / sitzende Kunden über den Gruß hinaus (kein „Schießen auf bewegte Ziele“).
- Wir sprechen über Eisbrecher an (d. h. nicht mit >KIIH< „Kann ich Ihnen helfen“ oder über die Ware).
- Jeder Verkäufer kann mindestens einen Eisbrecher auswendig und kann den Kunden ein bis zwei Minuten durch Fragen an sich binden.
- Wir fragen nach dem Wareninteresse nach dem Schema >HHH<.





# KERNSÄTZE

## 1.

Plan A:

„Guten Tag / Herzlich willkommen bei Möbel ...!  
Sind Sie schon einmal bei uns gewesen?“

Plan B:

„Guten Tag / Herzlich willkommen bei Möbel ...!  
Von wo sind Sie heute zu uns gekommen?“

„Wie sind Sie auf uns aufmerksam geworden?“

## 2.

„Wonach möchten Sie sich umschauen?“

„Wonach schauen Sie denn speziell?“

„Schauen Sie eher nach ... oder ...?“





## KERNSÄTZE

3. „Schauen Sie sich erst mal in Ruhe um. Ich frage Sie nur deshalb, weil wir hier über 200 Garnituren / 70 Küchen / 150 Schlafzimmer stehen haben, und das ist nur die Spitze des Eisbergs. Denn wir können Ihnen 50-mal mehr bestellen, als das, was Sie hier sehen! Deshalb ist es meine Aufgabe, Sie zu fragen, damit Sie auch Ihr Traummöbelstück finden. Ich bleibe dann in Ihrer Nähe, falls Sie später Fragen haben sollten.“

