



VERKAUFSTRAINING RETAIL & LADENVERKAUF B2C

... und sie tanzen einen Tango. Verkaufstraining für alle an der Front oder auf der Fläche. Wir tanzen durch alle Phasen. Mal laut, mal leise. Dazu gibt's Zuckerwatte und einen Luftballon.

Das Ladenverkaufspersonal ist massgeblich am Image eines Unternehmens beteiligt. Hier ist der erste, persönliche Berührungspunkt mit den Kunden. War das Kabinenpersonal nicht freundlich und zuvorkommend, machen wir instinktiv die Airline dafür verantwortlich. Im Gegensatz zu Aussendienstmitarbeitern, ist das Ladenverkaufspersonal grundsätzlich dem passiven Verkauf ausgesetzt. Das bedeutet, dass die Kundschaft aufgrund eines Bedürfnisses in den Laden kommt. Sind die Mitarbeiter im Verkauf unmotiviert, kann dies schwerwiegende Folgen für ein Unternehmen haben.

Mögliche Inhalte

- Spass an der Arbeit und neue Motivation
- Wirkung der non-verbalen Kommunikation im Laden
- Der erste Eindruck zählt, der letzte bleibt
- Die Kundenbegrüssung am Point of Sale
- Unterschied Beraten vs Verkaufen
- Ist vor Soll: Die saubere Bedarfsanalyse
- Aktives Zuhören trainieren
- Mehrfachbedienung meistern
- Umgang mit schwierigen Kunden und Reklamationen
- Selektive Wahrnehmung im Kundengespräch
- Menschen- und Kundentypologien unterscheiden können INSIGHTS MDI©
- Die Kassensituation / Bezahlvorgang effizient gestalten
- Die Garderobensituation verbessern
- Zusatzverkäufe & Cross-Selling fördern
- Kaufsignale in Abschlüsse umwandeln
- Analyse der Warenpräsentation inkl. Preisschilder
- Kundenbindung und After Sales