



Welche Service-Sünden Sie vermeiden sollten

Diese 7 Fehler sollten Sie im Umgang mit Ihren Kunden im Geschäft oder Atelier vermeiden

Buhlen Sie um Ihre Kunden, sonst tut es die Konkurrenz! Und dazu zählen auch Kleinigkeiten – deshalb lohnt sich ein Blick auf die 7 schlimmsten Service-Sünden im Geschäft oder Atelier.

Keine Begrüßung ...obwohl eine freundliche Begrüßung bereits ein „Herzlich willkommen“ signalisiert.

Keine Aufmerksamkeit ...der Kunde fühlt sich schnell ignoriert. Eine freundliche, unverbindliche Kundenansprache reicht oft, um dem Kunden ‚Wert‘-schätzung zu signalisieren.

Kein Interesse an Kundenwünschen ...obwohl ein bis zwei Rückfragen oft bereits ausreichen, um die Kundenwünsche zu ermitteln, dem Kunden passende Schmuckstück-Vorschläge zu unterbreiten und eine Kaufentscheidung zu bewirken.

Keine Fachberatung ...obwohl häufig bereits wenige Fachinformationen zu Ihrem angebotenen Sortiment ausreichen, um eine Kaufentscheidung zu treffen.

Kein Interesse an den Produkten wecken ...obwohl es manchmal schon reicht, wenn ein Schmuckstück aus der Vitrine genommen wird, damit man es mal kurz befühlen kann, oder zum Vergleich eine Alternative vorgelegt wird.

Verkaufsabschluss vernachlässigen ...dem Zahlvorgang an der Kasse wird gar keine Beachtung mehr geschenkt, obwohl dies der letzte Eindruck ist, den ein Kunde mitnimmt. Ein „Dankeschön für Ihren Einkauf“, eine kurze Wartezeiten, sowie eine freundliche Verabschiedung kommen an dieser Stelle sehr gut an. Beim Bezahlen sollte der Kunden mit seinem Namen angesprochen. Etwa: „Ich wünsche Ihnen viel Freude mit Ihrem neuen Armreif, Frau Müller“.

Killerphrasen ...Sätze wie „Dafür bin ich nicht zuständig“ ... „Sie schauen nur mal?“ ... „Nein, das geht nicht“ ... „Nur, wie es in der Vitrine steht“ ... „Da müssen Sie meine Kollegin fragen“ ... „Das wird aber teuer“ ... „Wir schließen gleich“ verderben jedem die Kauflust. Verbannen Sie diese Phrasen aus dem Sprachgebrauch Ihres Ladens!

Wenn Sie nur diese 7 Punkte in Ihrem Geschäft oder Atelier ins Positive kehren - und das ist nicht kompliziert, sondern schnell und ohne Aufwand möglich -, können Sie Ihr Service-Niveau innerhalb kurzer Zeit entscheidend anheben.