

Interview über erfolgreiche Kundenberatung mit Ina Küper von **LINIE INTERNATIONAL**

Deutschlands führende Fachzeitschrift für den Wäschefachhandel und Corinna Sobotta

LINIE INTERNATIONAL: Wie wichtig ist das Thema Kundenberatung für den Textil-Einzelhandel?

CS: Kundenberatung gehört zu den wichtigsten Themen um wirtschaftlichen Erfolg im Einzelhandel zu sichern. Bei gleichartigen Produkten können sich die Unternehmen durch eine professionelle Beratung gegen konkurrierende Anbieter (auch Internet) abgrenzen.

LINIE INTERNATIONAL: Wirkt sich ein gutes Verkaufsgespräch auf den letztendlichen Kaufentscheid des Endverbrauchers aus?

CS: Ja - bei der Fülle von Angeboten wird ein kompetentes Verkaufsgespräch den Kunden die Kaufentscheidung leichter machen. Aber noch wichtiger ist, ein gutes Gespräch steigert das Kauf-Erlebnis. Der Kunde entscheidet stark nach emotionalen Kriterien. *Meine Erfahrung ist, dass diesem emotionalen Faktor noch zu wenig Beachtung geschenkt wird.*

LINIE INTERNATIONAL: Ist es die Mehrzahl der Kunden, die beraten werden möchte oder gibt es genauso Viele, die eine Beratung ablehnen?

CS: Was Kunden wirklich ablehnen ist mangelnde Fachkompetenz, unfreundliches Verhalten und fehlendes Einfühlungsvermögen.

LINIE INTERNATIONAL: Konnten Sie feststellen, dass Unternehmen ihre Umsatzzahlen nach einer Verkäufer-Schulung steigern konnten?

CS: Ein Unternehmen wird eine Vielzahl von Maßnahmen ergreifen um Umsatzzahlen zusteigern (*neue Produktauswahl, vorgenommene Umbaumaßnahmen, Marketingmaßnahmen oder die Personalentwicklung u.a.*). Nach Schulungen jedoch sind die Aussagen der Verkäufer eindeutig, dass sie mit mehr Freude und Motivation ihre Arbeit verrichten, keine Hemmungen mehr haben auf Kunden zuzugehen und definitiv besser verkaufen können, weil sie wissen wann sie was, wie machen können. Zusätzlich erhalten wir bei der Befragung der Kunden, aufgrund des aufmerksamen Kundenumgangs, ein positives Feedback.

LINIE INTERNATIONAL: Wenn Sie die durchschnittliche Beratung im deutschen Textil-Einzelhandel beurteilen müssten, welche Note würden Sie dann vergeben? (Schulnoten von eins bis sechs)

CS: Eine Gesamtnote oder Beurteilung würde nicht den Kern des Problems treffen. Jedes Unternehmen hat unterschiedliche Bereiche in denen es gut oder wirklich mangelhaft ist. Diese Bereiche gilt es zu analysieren und zu verbessern. Das fängt bei der Personalauswahl und Personalentwicklung an und betrifft auch die Kollektionsauswahl oder das Ambiente. Hier kann man wirklich noch viel optimieren.

LINIE INTERNATIONAL: Kann ein zu engagiertes Verkaufspersonal den Kunden auch vergraulen?

CS: Wo haben Sie schon mal ein zu engagiertes Personal bei uns erlebt? Würden Sie es wirklich als lästig empfinden, wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie als Kundin wichtig sind. Zum Beispiel die Verkäuferin Ihnen bei Bedarf ein Glas Wasser anbietet, die Umkleidekabine für Sie sauber bereithält oder sich als Dienstleister gerne zur Verfügung stellt?

LINIE INTERNATIONAL: Glauben Sie das Thema „Beratung“ wird von den Händlern unterschätzt?

CS: Ja sicher, ansonsten kann ich mir nicht erklären warum im



Handel Verhalten oder Personal akzeptiert wird, welches nach eigenem Ermessen entscheiden kann, wie man mit dem Kunden umgeht. Diese Freiheit klappt nur bei den wenigen Verkaufsprofis und bei den anderen Angestellten eben nicht. Nicht nur mangelnde Beratung, sondern auch unprofessioneller Kundenumgang ist leider die Folge.

LINIE INTERNATIONAL: Würden Sie sagen, dass die Zahl der Interessenten, die ein Coaching bei Ihnen in Anspruch nehmen, in den letzten Jahren gestiegen ist?

CS: Aufgrund des hohen Wettbewerbsdrucks beschäftigen sich Unternehmen intensiver damit, wie mehr Erfolg im Verkaufsprozess erzielt werden kann. Dies erhöht die Nachfrage nach Coaching Maßnahmen.

Führungskräfte wollen effizient ihre wertvolle Zeit nutzen. Dabei mit professionellen Methoden gezielt ihre individuellen Themen angehen. Es gibt auch Unternehmen die ihre Mitarbeiter nach Seminaren coachen lassen, um das Gelernte zu festigen und richtig umzusetzen.

LINIE INTERNATIONAL: Was sind häufige Ursachen für eine schlechte Beratung?

CS: Es gibt mehrere Ursachen zum Beispiel eine negative Einstellung des Verkäufers zu seinem Beruf, zum Unternehmen oder zum Produkt, geringe Fachkompetenz, keine Menschenkenntnis und ein fehlendes Verkaufskonzept beim Endkundengespräch.

LINIE INTERNATIONAL: Was verstehen Sie unter einem guten Beratungsgespräch?

CS: Aus der Sicht des Kunden: Der Kunde will spüren, dass er willkommen ist. Dass die Verkäuferin/Verkäufer freundlich und aufmerksam sind. Persönlichkeitsgerecht auf die Kunden eingehen, kompetent und ehrlich beraten. Das ist das die Kunst im Verkauf, die unterschiedlichen Kundentypen erkennen und professionell darauf eingehen. Der dynamische, analytische Kunde, der gemütliche, gesellige Kunde oder der sensible, feinfühlig Kunde, auf jeden kann ich unterschiedlich eingehen. Eine genauere Wahrnehmung des Gegenübers ermöglicht völlig neue Kommunikationsstrategien und somit erfolgreiches Verkaufen.

Aus der Sicht des Unternehmens: Gehört zu einem guten Beratungsgespräch, dass die freundlichen Mitarbeiter den Bedarf erfragen und den Bedarf wecken können. Professionell die Vorteile des Produktes anbringen, auf Einwände passende Antworten haben, begeistert und glaubwürdig die Ware präsentieren und die Fähigkeit haben, zusätzliche Produkte zu verkaufen. Und von sich aus zusätzlichen Service anbieten.

LINIE INTERNATIONAL: Welche grundlegenden Tipps können Sie dem Händler geben?

CS: Kundenorientierung - nicht theoretisch, sondern gelebt und ehrlich muss an erster Stelle stehen. Fragen sie Ihre Kunden nach deren Wünsche und nach deren Erlebnisse in Ihrem Unternehmen. Oft sind es schon Kleinigkeiten die Wunder bewirken. Ein Kunde kommt immer wieder, wenn er sich wohl fühlt und Ihnen vertraut, dann spricht er auch eine Weiterempfehlung aus. Optimieren sie Ihre Personalauswahl und -entwicklung, durch ganzheitlich wirkende Verkaufskonzepte binden Sie Kunden an Ihr Unternehmen. *Exzellente Dienstleistung am Kunden ist der Schlüssel zum Erfolg.*

LINIE INTERNATIONAL:
Vielen Dank für das Gespräch und weiterhin viel Erfolg!