

Tipps für die Renditesteigerung im Möbelhandel

von Rainer Frieß

Teil 5: Mehr Abschlüsse durch gute Fragen Ihrer freundlichen Verkäufer



Rainer Frieß

ist seit über 20 Jahren für die namhaftesten deutschen Wirtschaftsunternehmen tätig und spezialisierte sich in der Möbelbranche rund um den Vertrieb auf:

- ⇒ Verkäufer-Testing
- ⇒ Verkaufs-Training
- ⇒ Management-Training
- ⇒ Coaching
- ⇒ Strategie- & Organisationsberatung

Seine Sellympia®-Konzeption wurde ausgezeichnet mit dem Dt. Trainingspreis >Certificate of Excellence<

Seine Beratung und seine Trainings stehen „nachweisbar“ für deutliche Renditesteigerungen.

Viele Kunden fahren eine lange Strecke zu Ihrem Möbelhaus, machen einen Rundgang durch Ihr Haus und fahren ohne Einkauf frustriert nach Hause. Sie haben nicht gefunden, was sie suchten oder suchten auch nichts Konkretes. Sind nicht in Kauflaune gekommen, waren vom Überangebot überfordert. Konnten sich nicht entscheiden. Was fehlt? **Verkäufer die Ihre Kunden anzünden.**

Versetzen Sie sich einmal selbst in die Rolle des Kunden.

Sie kommen zusammen mit Ihrer Partnerin in den Wunschbereich und überlegen, wo sie hingehen sollen. Weit und breit ist kein Verkäufer in Sicht und Sie laufen los ... oder mit etwas Glück werden sie von einem Verkäufer, der schnell auf Sie zuläuft, gefragt: „Kann ich Ihnen helfen?“. Sie fühlen sich etwas bedrängt und antworten „Nein Danke, wir schauen uns zuerst einmal um und kommen gegebenenfalls auf Sie zu!“ Dann absolvieren Sie gemeinsam den Rundgang, bei einzelnen Modellen bleiben Sie stehen, diskutieren kurz miteinander und laufen dann weiter. **Denn die Ware verkauft sich in den seltensten Fällen von allein.** Am Ende des Rundgangs angekommen bleiben sie nochmals kurz stehen, schauen sich um, wo es noch weitere Modelle geben könnte, verlassen den Bereich, wenn Sie nichts mehr entdecken und fühlen sich erschöpft. Hier werden Sie von dem Verkäufer vielleicht nochmals angesprochen: „Und haben Sie etwas Interessantes entdeckt?“ Sie verneinen und laufen weiter in einen anderen Bereich. So etwa läuft es doch meistens ab, oder? Was ist passiert?

Die Antwort: Es wurde keine positive Kunden-Verkäufer-Beziehung aufgebaut und es wurden keine Kaufanker gesetzt, Wünsche geweckt, geistige Bilder von Wohn-Träumen gemalt. Wie könnte es also besser laufen?

Freundlichkeit zahlt sich aus oder, ein Lächeln bekommt man meist zurück!

Der Verkäufer nimmt Blickkontakt mit dem Paar auf, lächelt das Paar freundlich an und läuft dabei normalen Schrittes auf das Paar zu und begrüßt dieses freundlich: „*Herzlich willkommen in unserem Wohnzimmer-Bereich. Ich sehe sie orientieren sich noch etwas und ich bin Ihnen dabei gerne behilflich. Was konkret interessiert Sie? An welche Stilrichtung dachten Sie ?*“ (Ziel ist es, mit dem Kunden in Kontakt zu kommen, eine gute Beziehung aufzubauen, ihm zu helfen und ihn zu führen. **Wer fragt führt!**)

Sie müssen als Verkäufer eine Vorstellung von den Kundenwünschen bekommen, in Dialog mit dem Kunden kommen (ihr Ziel muss sein, den Kunden an die interessanten Modelle zu führen und ihm diese emotional zu präsentieren. Ich muss als Verkäufer wissen, worauf es dem Kunden ankommt. Nur so können Sie Kauflust wecken. Ansonsten laufen die Kunden an den interessanten Modellen einfach vorbei). „*Wir dachten da an Rattan!*“ „*Gut, ich führe Sie gerne zu dem Bereich.*“ Auf dem Weg dorthin können Sie weitere vertiefende Fragen stellen „*Welche Farbtöne bevorzugen Sie?...*“

Wenn Sie sich schon ein Bild vom Kundenwunsch machen konnten, so können Sie eine positive Spannung aufbauen, indem Sie sagen: „*Ich habe da ein Modell im Auge, ich glaube das könnte Ihnen gefallen.*“ Dort angekommen deuten Sie auf das Modell und sagen: „*Und wie spricht Sie das an?*“ Erfragen Sie gegebenenfalls, was sich der Kunde anders vorgestellt hat? Loben sie seinen individuellen Geschmack. Machen Sie sich ein noch exakteres Bild von der Kundenvorstellung und führen Sie das Paar dann zu einem solchen Modell. So gewinnen Sie den Kunden für sich. Das Paar erkennt, dass Sie ihm nicht etwas andrehen wollen, sondern seine Wünsche bedienen wollen. So macht dem Kunden Einkaufen wieder Spaß. Vielleicht klingt das ganze für sie etwas trivial, aber Sie werden sehen, **mit diesen einfachen Mitteln sind Umsatzsteigerungen von 30 % pro Verkäufer keine Illusion mehr.**

Einen guten Verkäufer zeichnet immer aus, dass er es versteht, bei den Kunden einen Bedarf zu wecken bzw. detailliert zu erfragen und ihm dann das Wunschmodell emotional zu präsentieren. Leider beherrschen das die wenigsten Verkäufer. Und natürlich müssen die Fragen zu jedem einzelnen Verkäufer passen, mit auswendig lernen ist es nicht getan. Es muss echt und natürlich klingen. Doch ich kann Sie beruhigen. **Dies kann man lernen**, so wie man Tennis und Fußball spielen auch lernt. **Mit Training, üben und nochmals Training.** Diese Investition in die richtigen Verkäufer zahlt sich schnell aus. Übrigens ich kann Ihnen da einen guten Verkaufstrainer empfehlen 😊.

Noch mehr Tipps oder auch konkrete Einzelvorschläge und Antworten auf Ihre individuellen Fragen finden Sie in ca. vier Wochen im HartDran 166 oder direkt bei den Verkaufsprofis von Team **Rainer Frieß**, unter moebelbranche@sellympia.de oder unter 0 62 41/ 20 83 69.