

Geschäftsdaten:

Weingartz c.o.n.s.u.l.t., Katja Weingartz

Tackhütte 85 A

41238 Mönchengladbach

Tel. 02166 256203

Mobil 0173 7228026

Fax 02166 256205

E-Mail: KatjaWeingartz@aol.com

Internet: www.weingartz-weingartz.de



Gewerbeverein Nidda

Kunden professionell beraten:

Checkliste „Kundenprozess: Beratung und Bedienung“

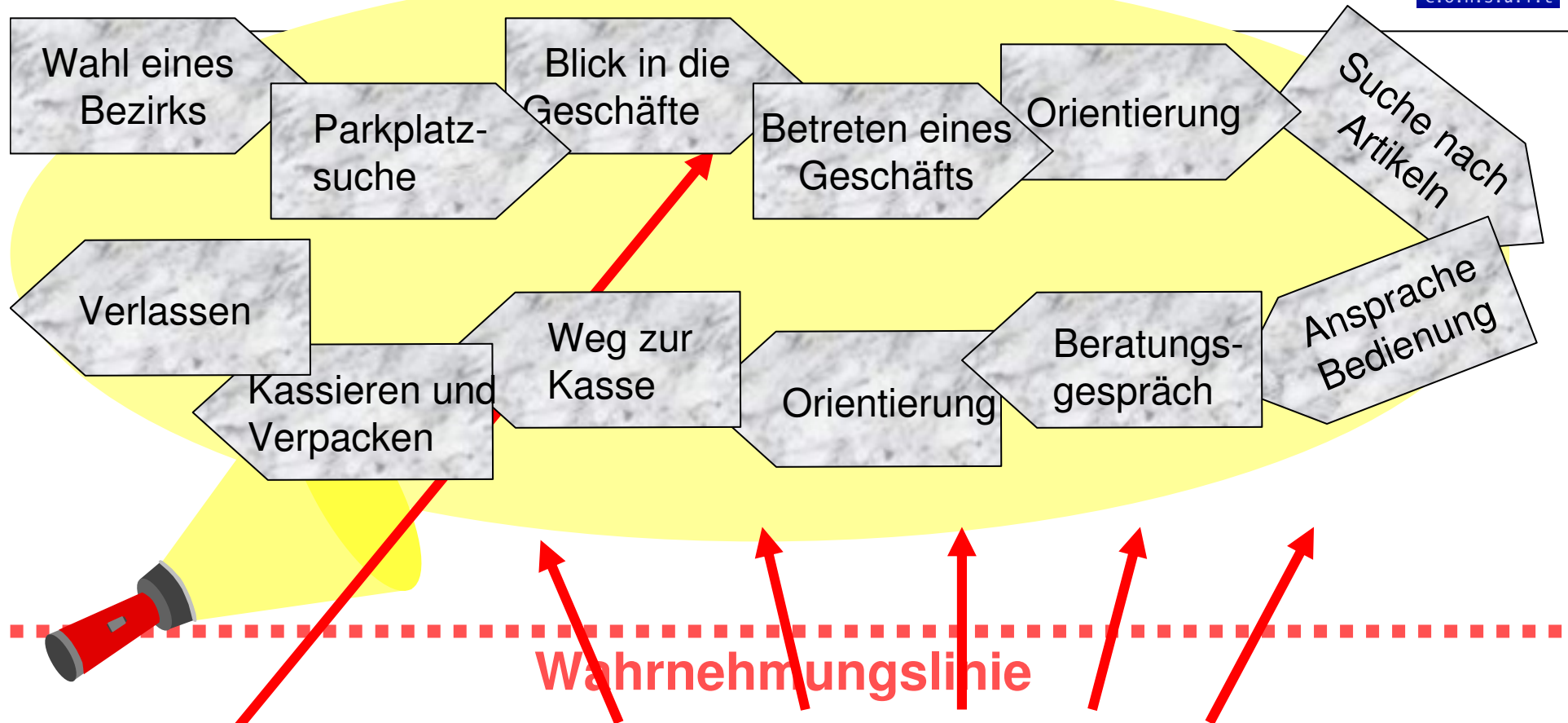
Nidda, 13. Mai 2009

Einzelarbeit (die Sie im Anschluss Ihrem Nachbarn vorstellen):



**Worin genau sind Sie der Experte?
Welchen herausragenden Beitrag leisten Sie?
Was ist das Besondere, dass Ihre Kunden bei Ihnen
erwarten dürfen?**

Der Kundenprozess



hier überall sind „**Momente der Wahrheit**“;

Hier müssen Sie ihn reinlocken

hier müssen die Kunden stets überzeugt werden

Begrüßung bei Eintritt in das Geschäft:

Wird Augenkontakt mit dem Kunden aufgenommen?

Wird der Kunde verbal begrüßt?

Ist das Personal sichtbar bei Eintritt in das Geschäft (einheitliches Outfit, Namensschild)?

In welchem Maße fühlt sich der Kunde „willkommen“ (u.a. auch Körpersprache)?

Beginn des Verkaufsgesprächs (Phase der Bedürfniserkennung)



Beginn des Verkaufsgesprächs:

Wird dem Kunden wohltuend Zeit gelassen, um sich umzusehen?

Wie wird die Problemlösungskompetenz des Kunden des Personals wahrgenommen (wird nach Wunsch des Kunden gefragt)?

Wie verläuft die Gesprächseröffnung (Eigeninitiative des Personals, originell oder Standardfrage)?

In welchem Maße hat das Personal eine offene Haltung (Körpersprache)?

Fortführung des Verkaufsgesprächs (Angebotsphase)



Fortführung des Verkaufsgesprächs:

Wie wird das Personal erfahren (Freundlichkeit, Geduld, Service)?

Wie wird die Fachkompetenz des Personals wahrgenommen (ist Personal aktuell informiert)?

Wird das Cross-Selling-Potenzial erkannt und genutzt (Mehrverkäufe, Empfehlungen, Hinweis auf Neuigkeiten + Sonderangebote)?

Wie wird die Sensibilität des Personals erfahren hinsichtlich des Eingehens auf die Kundenwünsche?

Wie wird die Authentizität (Ehrlichkeit, Glaubwürdigkeit) beurteilt?

Darf der Kunde "probieren und experimentieren" (Produkte anfassen, testen etc.)?

Kaufabschluss / Bestätigung:

Wird der Kunde in seinem Kauf bestätigt und gelobt?

Wird Vorfreude auf ein neues Produkt erzeugt ("dürfen wir Sie informieren?"; Teaser (= „Anreißer“, der reizt bzw. neugierig macht)

Der Kassenvorgang (Verabschiedung)



Der Kassenvorgang:

Ist der Kassenbon beigefügt?

Wird ein Einpackservice geboten?

Wie genau wird sich seitens des Personals bei der Mitgabe der verkauften Artikel verhalten (bspw. Tüte)?

Gibt es eine Kundenkarte, die dem Kunden auch aktiv angeboten wird?

Wird die Kreditkarte akzeptiert?

Grüßt das Personal beim Verlassen des Geschäfts?

Wird die Produktwahl des Kunden an der Kasse noch einmal bestätigt?

Wird der Kunde mit Name verabschiedet?