

HLA-NEWS

Datum: 14.07.2014

erstellt von: Birgit Baumeister-Schwab

Die Stärke des Verkaufs seid IHR, nicht die Ware

Diese Botschaft haben wir ganz deutlich in einem Verkaufsgespräch unter Realbedingungen erfahren dürfen. Wir, das sind angehende Einzelhandelskaufleute, die in unterschiedlichen (Textil-) Betrieben ausgebildet werden und unsere Fachlehrerin Frau Baumeister-Schwab. Im Lernfeld 2 „Verkaufsgespräche kundenorientiert führen“ werden die einzelnen Phasen eines Verkaufsgesprächs grundlegend behandelt. Diese sollen nun in einer realitätsnahen Situation, in welcher eine junge Frau einen Blazer für eine Entlassungsfeier sucht, erprobt werden. Die „Kundin“ wird von ihrer Mutter begleitet.

Frau Özdemir, die Verkaufsleiterin des Modehauses Brockmann in der Bäckerstraße, öffnete das Geschäft früher, um das Verkaufsgespräch ungestört durchführen zu können. Schon beim Eintreten in den Verkaufsraum überzeugte uns das moderne, professionelle Ambiente und die angenehme, entspannte Atmosphäre. Wie Kunden wurden wir mit Kaffee und Kaltgetränken begrüßt. Besonders eindrucksvoll war die den Kunden sehr deutlich zugewandte, emphatische Verkäuferpersönlichkeit von Frau Özdemir. Stets stand die Kundin mit ihren Bedürfnissen im Vordergrund. Später begründete Frau Özdemir ihr Verhalten mit dem Motto **„Weg von der Ware, hin zum Menschen“**. Vielfältige Zusatzangebote wurden in unterschiedlichen Phasen des Verkaufsgesprächs versiert eingebunden und Kombinationsmöglichkeiten aufgezeigt. Auch die „begleitende Mutter“ wurde im Verkaufsgespräch berücksichtigt. Cross-dressing ist ein Schlagwort, das uns in diesem Zusammenhang auch in Erinnerung bleiben wird. Unsere „Kunden“ fühlten sich zügig, umfassend und kompetent beraten. Sehr erkenntnisreich war die Auswertung des Verkaufsgesprächs mit Frau Özdemir. „Nichts ist wichtiger als das Personal“, betonte Frau Özdemir, „dominativ und integrativ sollte sich die Verkaufsberaterin zeigen.“ Abschließend erklärte Frau Özdemir: „Mir ist es lieber, eine Kundin geht mit einer leeren Tasche aus dem Haus und fühlt sich gut beraten, als sie verlässt unser Geschäft mit einer vollen Tasche und kommt nie wieder.“

Wir konnten erkennen, dass unser theoretisches Wissen auch in der Praxis Gültigkeit hat. Die Umsetzung auf der „Bühne des Verkaufsraumes“ ist jedoch täglich individuell zu leisten. Dabei gilt: **Die Stärke des Verkaufs sind WIR, nicht die Ware!**

Herzlichen Dank Herrn Meyer, dem Inhaber des Modehauses Brockmann, der dieses Gespräch ermöglichte. V. a. danken wir Frau Özdemir, die uns allen als sympathische, präzise und ehrliche Modeberaterin überzeugt hat.



Kim Katharina von Hollen als begleitende Mutter (links), Anne Limbacher als Kundin (Mitte), Frau Özdemir als Modeberaterin (rechts)



Die Klasse EU1 mit Frau Baumeister-Schwab als Fachlehrerin