

HLA-NEWS

Datum: 13.07.2015

erstellt von: Birgit Baumeister-Schwab

## **Es gibt immer eine Alternative – Ein Verkaufsgespräch bei Prontamoda**

Die EU 1, Auszubildende aus branchengemischten beratungsintensiven Einzelhandelsbetrieben, besuchten am 13.07.2015 die in der Osterstraße gelegene Boutique für Damenmode. Im Rahmen des Lernfeldes 2 „Verkaufsgespräche kundenorientiert führen“ sollte am Ende des Schuljahres ein Verkaufsgespräch unter Realbedingungen bei Prontamoda shoes & fashion durchgeführt werden.

Eine junge Kundin suchte in Begleitung eines Freundes eine schicke Sommerbluse für eine Betriebsfeier. So hatten wir die Rollen im Vorfeld festgelegt und entsprechende Beobachtungsschwerpunkte vereinbart. Die Modeberaterin, Frau Zech, empfing uns herzlich. Durch ihre sympathische Art gelang es Frau Zech auf die Kundenbedürfnisse einzugehen und in allen Phasen des Verkaufsgesprächs eine entspannte Atmosphäre zu schaffen. Unser erlerntes Wissen fanden wir von Frau Zech professionell umgesetzt. Real getätigte Einkäufe belegten das erfolgreiche Agieren Frau Zechs. Im Auswertungsgespräch betonte Frau Zech wie wichtig es sei, ehrlich zu verkaufen und keinen Druck auf den Kunden auszuüben. Ein Kunde, der nicht kauft aber zufrieden das Geschäft verlässt, kauft beim zweiten Mal, so ist ihre Erfahrung. Auch bei Hochbetrieb sei es wichtig, den Kontakt zum Kunden niemals zu verlieren. Man sollte sich immer selbst treu bleiben, denn das spürt der Kunde. Diesen sollte man so behandeln, wie man selbst behandelt werden möchte. **Es gibt immer eine Alternative** für den Kunden. Diese müssen wir als kompetente Modeberater/-innen aufzeigen, um erfolgreich zu sein.

Wir danken der Geschäftsinhaberin Frau Ostendörfer für die Möglichkeit und insbesondere Frau Zech für ihre Bereitschaft, dieses erkenntnisreiche Verkaufsgespräch mit uns durchzuführen.



**Fotos:** Lolita Kunina sucht in Begleitung einer Freundin, Tim Whitmore, eine schicke Bluse für eine Betriebsfeier. Sie wird von Frau Zech von Prantomoda beraten. Gruppenfoto der EU1