

„LEIDENSCHAFT ERHÖHT DEN BON“



Anette Minhoff-Lang,
Leiterin der Roy Robson
Akademie, über den
Umgang mit Kunden,
Authentizität und
Digitalisierung.

TW: Was schult die Akademie?

Anette Minhoff-Lang: Wir haben mehrere Verkaufstrainings im Programm, außerdem Kurse zur Führungskräfteentwicklung und zu Visual Merchandising. Geplant ist auch ein Workshop über die Verbindung von On- und Off-line-Handel. Am besten kommt aber unser Angebot für Verkäufer an.

Wieso ist der Weiterbildungsbedarf im Verkauf so groß?

Es gibt kaum noch gut ausgebildetes Personal. Unternehmen stellen häufig ein, wen sie bekommen können. Außerdem wird Warenkunde in den Berufsschulen kaum noch behandelt.

Braucht es überhaupt Fachpersonal?

Auf jeden Fall. Das ist der einzige Trumpf, den der stationäre Handel gegenüber Online noch hat. Wenn wir Kunden nicht über Emotionen und Wissen an uns binden, verlieren wir sie.

Ihr wichtigster Tipp fürs Verkaufsgespräch?

Sei authentisch, immer ganz du selbst. So kann man Menschen nicht nur ans Geschäft oder eine Marke binden, sondern auch an eine Person. Außerdem ist Spaß an der Sache unglaublich wichtig.

Mit Leidenschaft erhöht sich automatisch auch der Bon.

Absolutes No-Go?

Festgefahrene Routine. Mit Floskeln erreicht man niemanden. Sätze wie „Kann ich Ihnen helfen?“ gehen gar nicht.

Was ist Ihr Alternativ-Vorschlag?

Besser ist es, sie über eine Situation, direkt über die Ware anzusprechen oder mit einem Kompliment. Außerdem gilt: Nicht fragen, sondern verkaufen. Anstatt zu fragen, ob die Kundin zur Jeans noch etwas anderes sucht, sollte man ihr direkt die passende Ware anbieten.

Dabei setzen viele eine zu niedrige Preisgrenze. Nicht nur Gürtel oder Shirts, sondern alles im Laden kann das sein. Wir müssen weg vom Schubladendenken.

Sie geben auch Kurse in der Ukraine. Ist Verkauf dort sehr anders?

In Osteuropa widmen sich häufig zwei Verkäufer einem Kunden. Der eine berät, der andere holt die Ware. Ein Rundum-sorglos-Paket, bei uns wohl schwer umsetzbar. Doch dieses Gefühl der Umsorgung sollte auch hier Standard werden. Der Kunde muss spüren, dass wir ihm Gutes tun wollen. ■ LC



Anette Minhoff-Lang hat 25 Jahre Berufserfahrung im Handel