



Bild: © pix4U – Fotolia

## Tipp 4

**Gesprächsaufbau:** Ungünstig: „Kann ich Ihnen helfen?“ – Kunde: „Mir kann man nicht mehr helfen“ oder „Ob Sie das können, weiß ich nicht!“. Besser: „Haben Sie schon gefunden, was Sie suchten, oder darf ich Sie beraten?“ oder „War meine Kollegin schon bei Ihnen oder darf ich Sie beraten?“ oder „Was darf ich Ihnen GUTES tun?“

## Tipp 5

### Erlebnisorientiert verkaufen:

- Verkaufen Sie nie eine Creme, sondern eine glatte und strahlende Haut.
- Verkaufen Sie nie einen Lippenstift, sondern vollere Lippen.
- Verkaufen Sie nie ein Make-up, sondern ein wunderschönes Aussehen.
- Verkaufen Sie nie einen Duft, sondern dessen magische Wirkung.
- Verkaufen Sie keine Produkte, sondern Erlebnisse.

## Tipp 6

**„Kann ich mal stören?“:** Während Sie gerade beraten, kommt eine neue Kundin und fragt, ob Sie ihr einmal ganz „SCHNELL“ (meistens wird daraus eine halbe Stunde) etwas zeigen können.



Bild: © olly – Fotolia

Höflich ist, wenn Sie die erste Kundin fragen, ob Sie der anderen Kundin das Produkt kurz geben dürfen (Erlaubnis und Dank) und dann sofort wieder für sie da sind. Das macht einen guten Eindruck, und die zweite Kundin weiß sofort, dass sie Ihre Zeit wirklich nur kurz beanspruchen kann.

Negativ wäre, wenn Sie genervt auf die zweite Kundin wirken. Dadurch sind dann gleich zwei Kundinnen schlecht gelaunt. Ebenfalls ungünstig, wenn Sie der zweiten Kundin das Produkt zeigen, ohne die erste Kundin um Erlaubnis gebeten zu haben.