

Sidesteps geben nicht nur dem Tanz interessante Wendungen, sie tun dies auch beim Verkaufen. Lesen Sie hier, wie geschickt eingeflochtene kommunikative Sidesteps zu Mehrfachverkäufen führen können. Jeder Sidestep erhält einen Punkt ●. Zählen Sie am Schluss zusammen und staunen, wieviele Sidesteps, also neue Inhalte, aus einer Duftberatung erwachsen können.

Ein Beitrag von Manuela Jaser-Lietz



*Verkaufen ist wie
Tanzen*

Wenn es um Zusatzverkauf geht, bauen sich bei vielen Verkäufern Blockaden auf, denn "man will ja nicht aufdringlich sein". Dabei ist es nichts weiter als ein Zusatz an Informationen, die, wenn sie zielgerecht angewendet werden, zu großer Dankbarkeit des Kunden führt. In unseren Geschäften haben wir viele Artikel mit super Effekten. Eigenschaften, die helfen, ein Optimum aus jeder Person herauszuholen. Man muss sie nur erzählen und damit die Neugier und Kauflust des Gegenübers wecken.

Selbstverständlich gehört dazu ein großes Fachwissen, denn nur dieses eröffnet uns den "Tanz" durch das Geschäft und die Welt der unterschiedlichsten Produkte. Dann gilt es, das Produktwissen spielerisch zu verknüpfen und übergreifend von einer Produktgruppe zur nächsten zu wechseln.

Die Kunst dabei ist, es leicht aussehen zu lassen, die Beratung mit "Unterhaltungswert" anzureichern, um den Kunden zu begeistern. Ziel: die Kundenzufriedenheit und Bindung zu erhöhen und in einem Gespräch mehrere zueinander komplementäre Produkte zu verkaufen.

Die Kunst des Querverkaufs

Unter Querverkauf (auch Kreuzverkauf, englisch Cross-Selling) bezeichnet man im Marketing den Verkauf von sich ergänzenden Produkten oder Dienstleistungen. Also, von Artikel "A" einen Link auf den Artikel "B" zu setzen. So können wir auf Produkte verweisen, die gut zusammen passen. Empirische Erkenntnisse zeigen, dass von vielen Unternehmen das Cross-Selling-Potential nur unzureichend ausgeschöpft wird. Dabei steigert Cross-Selling die Kundenloyalität durch Cross-Buying (viele Produktbeziehungen zum Unternehmen steigern die Kundenbindung), es vermindert die Fluktuation und verlängert die Dauer der Kundenbeziehung.

Ausgereiftes Wissen über die Produkte und das Cross-Selling-Potential bei den Kunden ermöglichen auch kreative Verknüpfungen. Stellen wir uns nun einfach einmal vor, alles wäre möglich. Doch sorgen wir zuerst, gleich zu Beginn des Verkaufsgesprächs, für eine harmonische und vertrauensvolle Atmosphäre, damit sich der Kunde wohl fühlt und offen ist.

Kundenwunsch und kommunikative Sidesteps

Zunächst möchte der Kunde einen passenden Duft für sich kaufen. Stellen wir ihm hierzu die Frage, wie lange dieser halten soll, erhalten wir die Antwort "lange!". Zum einen könnten wir nun auf eine höhere Duftkonzentration verweisen oder erklären, dass ein Duft nur lange auf gut durchfeuchteter Haut hält und deshalb eine Bodylotion zu empfehlen ist – und hier ist auch schon der erste Sidestep-●.

Übrigens, wenn die man die Füße mit Bodylotion eincremt und gleich Körperpuder ● darüber stäubt, schützt das die Füße vor Druckstellen und Blasen (besonders bei engem Schuhwerk).

Bitte lesen Sie weiter auf Seite 44



Weihnachtlich inspiriert sind auch viele Produkte des Beauty Points in dieser Ausgabe. Mit ihrer attraktiven Aufmachung, mit Effizienz und mit praktischer Handhabung begeistern sie rundum.

La Prairie.

La Prairie hält mit den Weihnachtsgeschenk-Sets besonders luxuriöse Überraschungen bereit. Eine davon ist das "Ultimate Caviar Set", das in einem eleganten, silber-

farbenen "Schatzkästchen" die kobaltblauen Tiegel des "Skin Caviar Crystalline Concentre" in einer Spezialgröße sowie die "Skin Caviar Luxe Cream" in Originalgröße verbirgt. **Wirkstoffe:** Luxuriöser Caviar Extract, kombiniert mit dem regenerierenden Cellular Complex. **Vertrieb:** La Prairie





La Mer.

Exklusiv zur Weihnachtszeit präsentiert La Mer "The Illuminating Powder", ein ultraleichtes, perlengleiches Puderrouge, das für frische und strahlende Akzente sorgt, über die Festtage hinaus. Wie ein schützendes Schmuckkästchen umgibt die silberfarbene Schatulle in luxuriösem Design den kostbaren Perlenstaub. **Wirkstoffe:** Funkelnde Edelsteinpartikel, die das Licht einfangen, das Gesicht erstrahlen lassen und die Konturen akzentuieren, sorgen für ein natürlich wirkendes Finish. **Vertrieb:** Estée Lauder, Div. La Mer

Biodroga Systems.

Die limitierte "Pearl Selection" spendet der Haut eine ausgeglichene Feuchtigkeitsbalance und sorgt für harmonische Hautfunktionen und einen straffen, zart schimmernden Teint. **Wirkstoffe:** Der Extrakt der schwarzen Tahiti-Perle schützt die Elastizität der Haut und beugt übermäßiger Pigmentierung vor. Der Repair Complex fördert die hauteigene Reparaturfähigkeit, beugt frühzeitiger, lichtbedingter Hautalterung vor und mildert bereits vorhandene Fältchen. **Vertrieb:** BCG



Swiss Line.

Die "Total Lift Overnight Cream" wirkt gegen den Verlust der Gesichtskonturen. Die Haut wird praller und fester und das Gewebe gestrafft. Das Besondere ist die Konsistenz – leicht wie ein Gel, geschmeidig wie eine Creme und reichhaltig wie ein Balm – und eine außergewöhnliche Farbe, die zu Recht den Spitznamen "Lila Doctor" hervorruft. **Wirkstoffe:** Bio-Mimetic-Growth-Factor zur Bildung neuer Kollagen- und Elastinfasern, straffendes Cellactel 2. **Vertrieb:** Fox Kosmetik



Fortsetzung von Seite 43

Zudem sind Füße besonders dankbar für eine extra Portion Pflege. Denn sie leisten Schwerstarbeit und tragen uns im Laufe des Lebens rund viermal um die Erde. Das sind 160.000 Kilometer. Allein beim Joggen lastet auf ihnen etwa das Fünffache des Körpergewichts, was später oft zu Schmerzen führt. Es ist deshalb wichtig, früh mit der Pflege der Füße zu beginnen.

Doch nicht nur Füße müssen Höchstleistung bringen, auch die Haut unserer Hände ●. Die Haut an den Händen ist sehr dünn, verfügt kaum über Unterhautfettgewebe und ist schutzlos den Umwelteinflüssen, Stößen und Temperaturschwankungen ausgesetzt. Daher altert sie auch schneller als die übrige Haut mit Altersflecken oder Falten und benötigt besonders effektive Unterstützung.

Ein Handlifting ist leider nicht sinnvoll, wie eine Recherche im Klinikum von Prof. Dr. Mang ergab. Aber es gibt mittlerweile Pflegeserien für Hände, die genau auf die Ansprüche der verschiedenen Hand-Hauttypen ● ausgerichtet sind. Mit Formulierungen wie Anti-Aging oder Pre-Aging, Altersflecken oder strapazierte Haut, wie sie aus der Gesichtspflege nicht mehr wegzudenken sind, ist damit auch bei der Handpflege eine individuelle Beratung möglich. Hände sprechen eben Bände und – die Augen sind das Tor zur Seele ●.

Für besonders ausdrucksstarke, strahlende Augen, umrahmt von glatter Lidhaut ●, bieten sich hervorragend Effekt-Ampullen mit 40 Prozent Wirkstoffanteil an. Darüber einen hellen Concealer ● auftragen (besonders zwischen den Wimpernkranzen am äußeren Winkel) und schon sehen Augen jünger, frischer und größer aus.

Der Concealer bewirkt auch Wunder bei tiefen Nasolabialfalten oder herabfallenden Mundwinkeln. Wer dort den Concealer aufträgt und alles nach oben

Bitte lesen Sie weiter auf Seite 46

Fortsetzung von Seite 44

verwischt, bekommt für viele Stunden einen positiven und geglätteten Gesichtsausdruck. Übrigens bewirkt ein Gesichtsspray ● diesen Effekt für die gesamte Gesichtshaut. Solch ein Spray fixiert nicht nur das Make-up, sondern glättet die Haut überall super schnell und polstert auf.

Dazu kommen natürlich gleich volle Lippen in den Sinn! Durch spezielle Lippencremes (oft mit Retinol) ● bekommen Lippen mehr Volumen und wer danach noch einen Konturenstift ● ganz leicht über die eigentlichen Lippenkonturen aufträgt, wird überrascht sein, welchen Effekt man damit erzielt. Kleiner Zusatztipp zur Farbe des Konturenstiftes: Wenn die Zähne besonders weiß aussehen sollen, einfach einen grau-braunen Kajal verwenden und schön nach innen ausblenden.

Mit einem Kajal dieser Farbe kann auch noch weiter getrickt werden. Nämlich das Zaubern von Faye Dunaway Wangenknochen ●. Dazu zeichnet man einen Halbmond unterhalb des Wangenknochens (über das Creme- oder Fluid-Make-up), verwischt den Kajal nach oben, bis nur noch ein leichter Schatten zu sehen ist. Dann einen transparenten Puder ● und letztlich Rouge ● darüber geben. Der Effekt – schöne, runde und volle Wangenknochen – ist sofort zu sehen, die Kundin wird begeistert sein.

Fazit: Bei der hier beschriebenen "Sidestep-Beratung" sind 13 Punkte, sprich 13 Anregungen und Produktvorstellungen zum eigentlichen Produkt – Duft – hinzugekommen.

Wichtig bei einem Rundgang mit der Kundin bzw. dem Kunden durch das Geschäft ist, am Ende für den Kunden aufzuschreiben, was erwähnt und gegebenenfalls getestet wurde.

So haben Kunden nie das Gefühl, sofort alles kaufen zu müssen. Gerne kommen sie für Etappenkäufe – und in der Hoffnung auf eine anregende Beratung – wieder. Die vielen praktischen Tipps werden ausprobiert und auch meist stolz im Freundeskreis weiter erzählt.



FROHES FEST!

Auf dem weihnachtlichen Wunschzettel könnten beispielsweise auch die Produkte der folgenden Seiten stehen. Sie haben sich auf verschiedene Hautbedürfnisse spezialisiert und werden ganz sicher zur angenehmen Überraschung unter dem Weihnachtsbaum.



Lancaster.

Das Anti-Aging Serum "365 Cellular Elixir Intense" wirkt nicht nur gegen die oberflächlichen Symptome von Hautalterung, sondern geht gezielt ihren Ursprung in der DNA an. Feine Fältchen werden "ausradiert", Falten erscheinen sichtbar minimiert und die Elastizität der Haut ist spürbar verbessert. **Wirkstoffe:** Lancaster-exklusives Liposom, das vier Enzyme enthält und direkt auf die für die Hautalterung entscheidenden Arten der DNA-Schädigung wirkt.

Vertrieb: Coty Prestige



Über die Autorin: Manuela Jaser-Lietz begann vor 21 Jahren in München ihren Weg in die Welt der Kosmetik. Nach einer kosmetischen Ausbildung und ersten Erfahrungen in einer Parfümerie arbeitete sie im Sales- und Education-Bereich bei namhaften Kosmetik-Unternehmen, um schließlich ihr Wissen heute als Personaltrainerin, Ausbilderin für Seminarleiter, Führungskräfte und Verkäufer einzusetzen. Ihr vielseitiges Branchenwissen findet man in ihrem Buch "Parfümerie Know-How", ISBN 978-3-00-031382-0.

Kontakt: E-Mail: lietz@mlcom.de
www.mlcom.de