

## Das Verkaufsgespräch

Nachfolgend finden Sie wertvolle Tipps für das Gelingen eines positiven Verkaufsgesprächs.

### **Was Sie unbedingt vermeiden sollten:**

- Kommentarlos Ihre Tätigkeit verrichten, nach dem Motto „Wer etwas wissen möchte, wird schon fragen.“
- Sich ausschließlich über private Themen wie Familie, Kinder und Haustiere unterhalten.
- Ihre eigenen Produkte infrage stellen, nach dem Motto „Ja, eigentlich weiß ich auch nicht genau, ob das Produkt XY das hält, was es verspricht.“ oder noch fataler „Keine Ahnung, hierzu kann ich Ihnen auch nichts Genaues sagen.“
- Die Firma bzw. den Lieferanten, mit dem Sie zusammenarbeiten, schlecht machen und Anekdoten erzählen, was Sie mit dieser Firma schon alles erlebt haben. Sollten Sie unzufrieden sein, betrifft dies nur Sie und Ihren Zulieferer, jedoch keinesfalls Ihre Kunden. Im Zweifelsfall sollten Sie über einen Wechsel des Lieferanten nachdenken. Alles andere wirkt unprofessionell.
- Das Testen von Produkten mit den Worten „Nein, wenn Sie das Produkt nicht kaufen möchten, kann ich den Tiegel leider nicht öffnen“ zu unterbinden.

### **Was Sie beachten sollten:**

- Zeigen Sie sich interessiert und beziehen Sie Ihre Kunden in Ihre Behandlung ein.
- „Try and buy“ - testen und kaufen. Lassen Sie Ihren Kunden die infrage kommenden Produkte testen, fühlen und riechen. Der persönliche Test wirkt viel nachhaltiger, als wenn Sie die Produktvorteile nur verbal erläutern.
- Weisen Sie auf Auffälligkeiten wie trockene Haut oder eingerissene Nagelhaut hin und erkundigen Sie sich, was der Kunde dagegen unternimmt. In diesem Zusammenhang können Sie auch nach dem Hautzustand des Partners, der Eltern oder Kinder fragen und entsprechende Pflegeprodukte empfehlen.
- Dekorieren Sie Ihre Produkte so, dass sie auch als mögliches Geschenk ins Auge fallen. Erzählt Ihr Kunde beispielsweise von einem bevorstehenden Geburtstag, fragen Sie ihn, ob er schon ein Geschenk hat oder ob Sie ihm etwas zusammenstellen dürfen.
- Ist Ihr Kunde an einem bestimmten Produkt interessiert, bieten Sie ihm an, dieses Produkt ganz unverbindlich zu testen.
- Informieren Sie sich im Voraus ausführlich über die Produktvorteile, damit Sie das passende Produkt empfehlen und auf Fragen kompetent und professionell antworten können.
- Beglückwünschen Sie Ihren Kunden zu seiner guten Entscheidung für das Produkt.

- Verpacken Sie die erworbenen Produkte ansprechend, so dass der Kunde sich auch nach Verlassen des Studios an dem Kauf erfreut und mit einem rundum guten Gefühl Ihr Studio verlässt.

Autor: Catherine Frimmel