



gesprächsleitfaden.

STAMMKUNDEN PER TELEFON KONTAKTIEREN (+ VERSAND VON FASHION-BOXEN)

Ziel ist es, die Stammkunden während der Corona-Krise mit Charme und Sympathie „einzufangen“, Small-Talk zu betreiben und in letzter Instanz den Auswahl- und Lieferservice anzubieten.

1. Gesprächseinstieg

Guten Tag, Frau/Herr XY,
hier ist Ihr MODEHAUS XY aus XY,
mein Name ist (Vor- und Nachnamen nennen).
Schön, dass ich Sie erreiche.

*(kurze Pause/aktives Zuhören –
der Kunde soll den Gruß erwidern und somit ist der Dialog hergestellt)*

2. Worum geht es?

Sie wundern sich jetzt bestimmt, dass wir Sie anrufen.

alternativ: Sie wundern sich sicher, dass wir Sie anrufen.

alternativ: Sie fragen sich bestimmt, warum wir Sie gerade jetzt anrufen.

(kurze Pause)

Die derzeitige Situation bringt uns auf die Idee auch mal andere Wege zu gehen.
Denn wenn Sie nicht zu uns in den Laden kommen dürfen,
dann kommen wir Ihnen zu Ihnen.
Und wenn es eben nur am Telefon ist ☺

(kurze Pause)

3. Mein Angebot – ganz konkret

Deswegen will ich mich erkundigen, ob sie etwas von uns brauchen.
Möchten Sie etwas aus unserer neuen Kollektion?
Darf ich Ihnen eine Auswahl zuschicken?
Das funktioniert ganz einfach: was Ihnen gefällt, behalten Sie und was Ihnen nicht gefällt, senden Sie
(kostenlos) an uns zurück / holen wir wieder ab.
Fast wie beim Versandhaus, nur dass wir persönlicher beraten, weil wir Sie kennen ☺

*(kurze Pause –
auf Antwort des Kunden warten)*

nun situativ auf das Gesagte eingehen:

A) Kunde hat vielleicht Rückfragen zum Ablauf einer Bestellung oder andere Rückfragen,

B) Kunde äußert Bestellwünsche,

C) Kunde nimmt den Service nicht in Anspruch



4. Verabschiedung

(B) nach Ausführung einer Bestellung)

Ich habe Ihre Wünsche notiert und werde gleich das Paket für Sie fertig machen. Sie erhalten das Paket dann am per Post/persönlicher Lieferung.

(kurze Pause – Kunde wird wahrscheinlich danke sagen)

Das habe ich gern für Sie gemacht.
Ich freue mich aber schon, Sie dann das nächste Mal in unserer Filiale persönlich beraten zu dürfen.
Bis dahin bleiben Sie bitte gesund!

(C) nachdem keine Bestellung aufgegeben worden ist)

Sollten Sie demnächst einen Wunsch haben – einfach melden.

alternativ: Sie können sich auch auf unserem Instagram-Kanal über Neuheiten informieren und dort bestellen.





Ich bin gern für Sie da.
Bleiben Sie bitte gesund!

Extras




Bei Kunden, die ich tatsächlich richtig gut kenne, kann ich auch folgende Sätze verwenden, um ein gutes Gefühl zu vermitteln und um Small-Talk zu betreiben:

- Wir wollen die Zeit nun nutzen, um mit unseren guten Kunden ins Gespräch zu kommen.
- Zuerst einmal möchte ich mich erkundigen: Wie geht es Ihnen? Sind Sie aktuell auch im Home-Office? Wie überstehen Sie die Zeit? Wie geht es der Familie?

Struktur des Gespräches einhalten

-  Einstieg
-  Worum geht es?
-  Mein Angebot – ganz konkret
-  Verabschiedung

Hinweise

-  aufrecht stehen beim Telefonieren
-  lächeln
-  sich selbst im Spiegel ansehen beim Telefonieren