







# gesprächsleitfaden.






WIEDERERÖFFNUNG

Ziel ist es, die Stammkunden über die Wiedereröffnung zu informieren. Mit viel Sympathie und Empathie unter Zusicherung der Hygienestandards zum Shopping einzuladen und als Alternativen die Terminvergabe oder den Auswahl- und Lieferservice anzubieten.

## Struktur des Gespräches

-  Gesprächseinstieg
-  Worum geht es?
-  Mein Angebot
-  Verabschiedung

## Hinweise

-  aufrecht stehen beim Telefonieren
-  lächeln
-  sich selbst im Spiegel ansehen beim Telefonieren
-  vorgeschlagene Sätze gern an die eigene Sprechweise anpassen und umformulieren → das Gesagte wirkt am besten, wenn es authentisch überkommt
-  auf Betonungen achten

## 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)*



*(Für den Fall, dass der Kunde bereits während den letzten Tagen telefonisch kontaktiert worden ist und das nun äußert, kann ich folgenden Satz verwenden:*

*Neue Situationen erfordern neue Wege ☺ Und genau deswegen suchen wir jetzt den direkten Kontakt so oft zu Ihnen.)*

Dabei haben wir so tolle Neuigkeiten: Wir dürfen endlich wieder für Sie da sein!

*alternativ:* Wir haben gute Nachrichten für Sie: Wir haben wieder geöffnet und freuen uns sehr, dass wir Sie wieder vor Ort inspirieren dürfen.

*alternativ:* Sie haben sicher durch die Medien erfahren, dass wir endlich wieder öffnen dürfen und darüber sind wir wirklich sehr froh.

Das erleichtert uns sehr, denn es sind schon auch sehr harte Zeiten für uns alle.

*alternativ:* Und da freuen wir uns natürlich besonders, wenn mal wieder unsere lieben (treuen) Kunden in den Laden kommen dürfen, denn es sind ja harte Zeiten für uns alle gewesen.

### 3. Mein Angebot: Sicherheit, Terminvereinbarung, Auswahl-Versand

Und, Frau/Herr XY, wegen der Modalitäten, da haben wir auch alles entsprechend vorbereitet: statt dem leckeren Espresso gibt es heute Desinfektionsspray und Masken ☺

*alternativ:* Und selbstverständlich sorgen wir auch für den gewohnten Service mit den gewissen Extras: neben dem Espresso gibt es heute auch Desinfektionsspray und eine Maske ☺

*alternativ:* Wir haben auch bereits alle Auflagen umgesetzt und sind bereit Sie wieder professionell vor Ort beraten zu können.

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

Wenn Sie wollen, können wir auch direkt einen Termin vereinbaren – wie beim Friseur - dann können Sie in Ruhe auswählen und müssen nicht lange warten bis Sie in den Laden kommen können.

*alternativ:* Aufgrund der beschränkten Personenanzahl im Geschäft, empfiehlt es sich einen Termin zu vereinbaren, dann können Sie direkt rein kommen ohne lange warten zu müssen und ich bin auch sofort für Sie da.

Wie können Sie denn, vormittags oder nachmittags?

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

*nun gehe ich situativ auf das Gesagte ein:*

*A) Kunde sagt, er kommt lieber spontan vorbei ohne Termin*

*B) Kunde äußert Terminwunsch*



*Wenn ich spüre, dass mein Gegenüber zweifelt oder Unsicherheiten zeigt, dann gehe ich wie folgt auf ihn oder sie ein:*

Aber Herr/Frau XY, ich merke ja schon, das ist alles nicht so das Richtige für Sie. Das ist ja für uns alle eine ungewohnte Situation, in der wir vielleicht auch andere Wege gehen müssen.

In diesem Fall können wir Ihnen auch gern etwas zusenden.

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 ☺

Denn wenn Sie nicht zu uns in den Laden kommen wollen, dann kommen wir eben zu Ihnen.

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

*nun gehe ich situativ auf das Gesagte ein:*

*C) Kunde nimmt Lieferservice in Anspruch*

*D) Kunde lehnt alle Angebote ab*

#### 4. Verabschiedung

*( A) nachdem der Kunde sagt, er/sie kommt spontan vorbei)*

Super. Vielen Dank für das Gespräch. Ich freue mich Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen. Bis demnächst und bleiben Sie gesund.

*( B) nachdem der Kunde einen Termin vereinbart hat)*

Super. Dann sehen wir uns am XY um XY Uhr. Ich freue mich auf Sie. Bis dahin und bleiben Sie gesund.

*( C) Kunde möchte Lieferservice in Anspruch nehmen)*

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. Ich bin gern für Sie da.

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

Wir freuen uns, Sie bald wieder begrüßen zu dürfen und bis dahin 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 nun 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 geht es der Familie?