







gesprächsleitfaden.






LOCKDOWN LIGHT

Ziel ist es, die Stammkunden darüber zu informieren, dass trotz „schwierigen“ Zeiten das Lieblingsmodehaus weiterhin geöffnet hat. 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 rüberkommt
-  auf Betonungen achten

1. Gesprächseinstieg

Hallo, 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 ich Sie anrufe.

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.)

Ich habe Neuigkeiten für Sie: Wir haben ein sicheres Hygiene-Konzept, mit dem das Einkaufen bei uns weiterhin möglich ist und trotzdem Spaß macht.

alternativ: Wir haben gute Nachrichten für Sie: Mit unserem Hygienekonzept und dank der Möglichkeit die Geschäfte offen zu halten, freuen wir uns sehr Sie weiterhin vor Ort inspirieren zu dürfen.

alternativ: Sie haben sicher durch die Medien erfahren, dass der Einzelhandel geöffnet bleiben darf und darüber sind wir wirklich sehr froh. Unser Hygienekonzept ...

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

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

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 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 ja seit längerem alle Auflagen umgesetzt und sind jetzt noch besser aufgestellt, um Sie 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 sicherer Atmosphäre und in Ruhe auswählen.

alternativ: Aufgrund der beschränkten Personenanzahl im Geschäft, empfiehlt es sich einen Termin zu vereinbaren, dann bin ich nur für Sie da und kann Sie unverzüglich beraten.

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:

Ach Herr/Frau XY, ich merke ja schon, das ist alles nicht so das Richtige für Sie.
Das sind ja für uns alle ungewohnte Zeiten, in denen 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.
Also hoffentlich bis demnächst und dann wieder persönlich!

alternativ: Ich freue mich, wenn es das nächste Mal wieder persönlich ist!
Tschüss und beim nächsten Mal dann **bestimmt** wieder persönlich.

(B) nachdem der Kunde einen Termin vereinbart hat)

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

(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 schon darauf, Sie dann das nächste Mal in unserer Filiale persönlich beraten zu dürfen.
Bis bald hoffentlich!

(D) nachdem keine Bestellung aufgegeben worden ist)

Sollten Sie demnächst einen Wunsch haben – einfach melden. Ich bin jederzeit 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 persönlich begrüßen zu dürfen. Tschüss und bis bald hoffentlich!



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 auf diesem Weg mit unseren guten Kunden wie Sie es sind ins Gespräch kommen.
- Zuerst einmal möchte ich mich erkundigen: Wie geht es Ihnen? Sind Sie aktuell auch im Home-Office? Wie geht es der Familie?