

Checkliste zur täglichen Selbstkontrolle im Einzelhandel:

-Der Kunde ist der bedeutendste Besucher unseres Hauses:

- *Er ist nicht abhängig von uns - **Wir hängen von Ihm ab**
- *Er ist nicht eine Unterbrechung unserer Arbeit – **Er ist Ihr Zweck**
- *Er ist nicht ein Außenseiter in unserem Geschäft- **Er ist ein Teil von uns**
- *Wir tun Ihm keinen Gefallen indem wir Ihn bedienen- **Er tut uns einen Gefallen indem er es uns ermöglicht**
- *Wer Freundlichkeit ausstrahlt - **Wird auch Freundlichkeit ernten**

Eindrücke / Emotionstransfer von Ladenlokal an Kunden:

**Was erwarte ich als Kunde beim Betreten des Ladenlokals meines Vertrauens:
außen und innen:**

* Ich möchte mich willkommen fühlen!

Dazu gehört, dass ich meine Ansprechpartner mit Namen ansprechen möchte
(Mitarbeitertafel mit Foto und Name)

*Ich möchte das Gefühl haben frische Ware zu bekommen:

Sauberkeit Ladenlokal (Theke / Boden / Wasser Vasen / leere Töpfe /Vasen etc.)
Präsentationsflächen **immer** sauber und Aufgeräumt
(nach Abverkauf nachrücken und auffüllen!!)
Ich möchte die Jahreszeiten fühlen / riechen
(Wir verkaufen Eindrücke, Lebensgefühl und Emotionen!)

*ich erwarte als Kunde eine schöne Auswahl: (den ganzen Tag)

Die Ware schafft die Bilder nicht die Dekoration!!!

Inspiration
Tipps // Neues
Auswahl Saison Ware
Standart
exklusives
etc.

Dies erwarte ich als 1er und letzter Kunde des Tages

Bedenke: Ich kann ruhigen Gewissen meinem Kunden nur das Verkaufen, was ich auch selbst kaufen würde.!!! (Qualitätskontrolle!!)

* Ich möchte mich inspirieren lassen:

Kunden wollen laufend neue Ideen und Neues entdecken!!

Zusatzverkäufe sichern unsere Existenz
Strukturierte Inszenierung von Ware
Ladenlokal als Ideenschmiede für Kunden
Seminare
etc.

*Ich erwarte beim Laden meines Vertrauens, dass er ich schnell meine „Standarts“ bekomme, aber dass es sich auch Zeit für mich nimmt.

Bei optimierter Warenpräsentation haben wir mehr Zeit für intensive Kundenberatung
Ich entlaste mich Zeitlich indem jeder Kunde eine Produktvielfalt sieht und registriert.
Ich rechtzeitig über Aktionen (Schnäppchen/ Spezial`s) informiert werde
etc.

*Ich erwarte beim Laden meines Vertrauens, dass er meine gesamte Lebenssituation abhandeln kann:

niedrig / mittel / hochpreisig je nach Bedarf und Anlass
exklusiv
einfach
Tipps und Fachkompetenz bei Selberrmachern oder spez. Anlässen
Ladenpersonal als Partner des guten Geschmacks

*Ich erwarte beim Laden meines Vertrauens, daß er mich ernst nimmt und versteht:

Reklamationen ist eine Chance für uns den Kunden zu binden
Jede Kundenfrage ist eine wichtige Frage
.....