



Petra Herrmann

# Clevere Tipps für den Kundenkontakt

Ein Praxisratgeber für Berufsanfänger

Bestell-Nr. 97

U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

## Deine Meinung ist uns wichtig

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das U-Form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach auf

**[facebook.com/pruefungcheck](https://facebook.com/pruefungcheck)**

fragen, diskutieren, stöbern und weiteres Wichtige  
und Wissenswerte rund um Ausbildung erfahren.

### **Titelbild:**

© Iley – Fotolia.com

© U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG  
Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen  
Telefon 0212 22207-0 · Telefax 0212 22207-63  
Internet: [www.u-form.de](http://www.u-form.de) · E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)

7. Auflage 2019 · ISBN 978-3-88234-097-6

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstraße 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

## Vorwort

Dieses Buch ist kein weiteres Nachschlagewerk für Verkaufsprofis, die ihre verkäuferischen Fähigkeiten noch mehr optimieren wollen. Es gibt vielmehr handfeste Tipps für Berufseinsteiger und hilft, die typischen, meist peinlichen Anfängerfehler im Verkauf (die im Übrigen auch noch im 3. Ausbildungsjahr auftreten können) zu vermeiden.

Und wer ist überhaupt im Verkauf tätig? Eine Menge mehr Menschen als Sie vielleicht denken! Ganz klar, wenn Sie im Einzel- oder Großhandel eine Ausbildung machen, werden Sie viele praktische Ratschläge in diesem Buch finden. Aber nicht nur in Kaufhäusern, Supermärkten oder kleineren Einzelhandelsbetrieben werden Produkte und Dienstleistungen an den Mann/an die Frau gebracht, sondern Kaufleute in den unterschiedlichsten Bereichen tätigen Verkäufe. Beispielsweise: Bank- oder Versicherungsmitarbeiter, Angestellte von Hotels, Reisebüros, Restaurants, Speditionen usw. Auch hier erstet der Kunde ein Produkt/eine Dienstleistung (z. B. eine Versicherungspolice, eine Reise, ein Hotelzimmer, eine Mahlzeit usw.) – und wenn Sie in einer dieser Berufssparten arbeiten, werden Sie ebenfalls nützliche Hinweise finden. Aber selbst wenn Sie in einer Arzt- oder Anwaltspraxis lernen oder in einem Handwerksbetrieb eine Ausbildung machen, bieten Ihnen die folgenden Seiten viele nützliche Tipps.

Auch in diesen Berufszweigen müssen Sie Menschen von Ihrem (handwerklichen) Können überzeugen, damit der Patient, Klient oder Kunde die Dienstleistung in Anspruch nimmt.

Egal in welcher Berufssparte Sie also lernen, Sie werden sehen, dass Ihnen die Tipps helfen, eine Verkaufssituation besser zu meistern. Sie erhalten konkrete Hinweise für das tägliche Geschäft und lernen, Ihre Kunden und Kollegen besser zu verstehen. Die Tipps sind allesamt leicht verständlich und (meist) schnell umzusetzen. Und sie sind kurz und knapp gehalten, sodass Sie diese überall schnell lesen können.

Viel Spaß beim Lesen und viel Erfolg beim praktischen Einsatz wünschen Ihnen Autorin und Verlag.

## Inhaltsverzeichnis

Wie Sie das passende Outfit finden .....	7
Vom Umgang mit Menschen und Manieren .....	12
Wie Sie mit Körpersprache überzeugen.....	17
Warum Produktkenntnisse so wichtig sind .....	21
Wie Sie Verkaufsgespräche erfolgreich führen.....	26
Von Kunden und Eigenheiten.....	31
Wie Sie am Telefon überzeugen .....	36
Von Kunden, Fehlern und Reklamationen.....	41
Von Social Media, Prospekten und Co.....	45
Wie Sie aus „Auswärtsspielen“ „Heimspiele“ machen .....	50
Zu guter Letzt .....	55



### **ACHTUNG!**

Sollte es für diesen Praxisratgeber Aktualisierungen oder Änderungen geben, können diese unter

**[www.u-form.de/addons/97-2.pdf](http://www.u-form.de/addons/97-2.pdf)**

heruntergeladen werden. Ist diese Seite nicht verfügbar, so sind keine Änderungen eingestellt!

## Wie Sie das passende Outfit finden

Kleider machen Leute. Das ist kein veralteter Spruch, sondern aktueller denn je. Die strenge Kleiderordnung aus den Zeiten unserer Großeltern existiert zwar nicht mehr, aber auch heute ist man Regeln unterworfen. Die Garderobe sagt viel über ihren Träger aus. Kleidung ist Ausdruck der Persönlichkeit. Dabei glauben wir unbewusst, dass gut angezogene Menschen glaubwürdig und kompetent seien. Dieser Vermutung unterliegt man im Privatleben und erst recht im beruflichen Alltag. Für den Verkauf ist diese Annahme entscheidend, denn einen Menschen, der glaubwürdig und kompetent erscheint, bittet man eben gerne um Hilfe. Das gilt fürs Ladengeschäft ebenso wie für die Arztpraxis oder das Restaurant.

In vielen Fällen ist es einfach, gut oder passend angezogen zu sein, denn in einigen Firmen erhalten die Angestellten Berufskleidung (Verkäufer in bestimmten Ladenketten, Bahn- oder Flughafenpersonal, Angestellte von Fast-Food-Ketten usw.). Oder es gibt einheitliche Vorstellungen darüber, wie bestimmte Berufsgruppen auszusehen haben (Ärzte tragen weiße, blaue oder grüne Kittel, Handwerker Arbeitsschutzkleidung usw.). In solchen Fällen ist es natürlich einfach für den Berufstätigen, die richtige Kleidung zu wählen.

### *Hilfreiches zum Kleidungskauf:*

Für welche Qualität Sie sich entscheiden, hängt natürlich auch von Ihrem Budget ab. Achten Sie beim Kauf von günstiger Garderobe darauf, dass sie optisch nicht billig wirkt. Ob Sie lieber für viel Geld ein gut kombinierbares Kleidungsstück kaufen oder aber für weniger Geld gleich mehrere Stücke, liegt bei Ihnen. Wichtig: Die Schuhe müssen zur restlichen Kleidung passen und zugleich bequem sein. Hier können Sie ruhig auch einen Euro mehr anlegen. Speziell Männer sollten sich mehr als nur eine Krawatte zulegen, um ihr Outfit immer wieder variieren zu können.

Manchmal ist es allerdings etwas kniffliger. In jeder Firma gibt es eine eigene Unternehmenskultur, die mitbestimmt, was getragen wird. Das heißt, man findet eine stillschweigende Übereinkunft, was Mann/Frau im Berufsalltag anzieht. Der „berühmte“ dunkle, gedeckte Anzug mit weißem Hemd und passender Krawatte oder das klassische blaue Kostüm stehen für eine seriöse Erscheinung – und in vielen Unternehmen ist man damit passend angezogen. Doch je nach Arbeitsstätte ist andere Kleidung gefordert. Outfit und Branche/Marke müssen immer zusammenpassen. Ob Sie in einer Bank oder einer Versicherung (seriöse Erscheinung), in einem teuren Juweliergeschäft (dezenste, elegante Kleidung), in einem Outdoor-Laden (sportliches Outfit) oder in einem schrillen Second-Hand-Geschäft (flippige Klamotten) arbeiten, hat entscheidenden Einfluss auf Ihre Kleiderwahl.



Im Grunde ist die Kleiderfrage eine Sache des „gesunden Menschenverstandes“. Wer in einem ökologisch orientierten Geschäft arbeitet, wird dort nicht mit einem dunklen Anzug auftauchen. Und wer in einer Bank tätig ist, wird keine Sandalen zum Anzug tragen. Übertreibungen bringen ebenfalls nichts. Als Azubi müssen Sie sich nicht besser kleiden als Ihre Vorgesetzten.

### ***Niemals! (Männer)***

- Schlecht passende oder zu enge Kleidung anziehen
- Weiße Tennissocken zum Anzug tragen
- Nach durchgemachter Nacht mit den gleichen Klamotten zur Arbeit erscheinen
- Flecken, Risse und fehlende Knöpfe an der Kleidung haben
- In Shorts oder Jogginghosen ins Büro gehen

### ***Niemals! (Frauen)***

- Schlecht sitzende oder billig wirkende Kleidung tragen
- Sich über und über mit Schmuck behängen
- Sich mit schweren, orientalischen Düften einnebeln
- Zu kurze Röcke und zu weit ausgeschnittene Dekolletees tragen
- Durchsichtige, hautenge Kleidungsstücke anziehen

Bei der Wahl Ihrer Berufskleidung sollten Sie nicht nur darauf achten, dass sie sich nach den (ungeschriebenen) Regeln Ihres Unternehmens richtet, sondern dass sie auch bequem ist und Sie Ihre Kleidung gerne tragen. Wenn Sie nämlich den ganzen Tag mit verkniffenem Gesicht durch die Gegend laufen, weil Sie sich unwohl in Ihrer Haut fühlen, nützt auch das teuerste