

Wo entstehen die meisten Fehler bei den Zusatzverkäufen?

- Einstiegsgespräche sind oft schlecht vorbereitet.
- Der Kunde wird angemessen begrüsst, es findet aber kein Einstieg ins Verkaufsgespräch statt.
- Die Schuhfachfrau bzw. Schuhfachmann hört dem Kunden zu wenig zu und dadurch ist es nicht möglich den Kundenwunsch zu erkennen und umzusetzen.
- Die Bedürfnisse des Kunden wurden von den Schuhfachleuten nicht richtig verstanden oder interpretiert. Dadurch wurden auch nicht die optimalen Angebote präsentiert.
- Der Schuhfachmann ist zu wenig aktiv und engagiert.
- Es fehlt an Sachkompetenz und Professionalität.
- Das Verkaufspersonal kennt das Sortiment zu wenig.
- Die Schuhfachleute sprechen von ihrem Produkt, präsentieren dieses aber nicht. (Was der Kunde sieht, daran erinnert er sich auch zu einem späteren Zeitpunkt.)
- Die Schuhfachfrau bzw. Schuhfachmann hat Angst vor einem Nein des Kunden.
- Das Potential bei den Stammkunden wird nicht ausgenutzt. (Präsentation von Neuheiten, telefonische Kontaktaufnahme)
- Fehlende Unterstützung von Team Kollegen.
- Die eigene Vorstellung steht den Schuhfachleuten im Weg. Oft denken diese, der Kunde könne es sich nicht leisten, oder das Modell gefalle ihm sowieso nicht. Schuhfachleute sollten diese Entscheidung dem Kunden überlassen.