



Dr. Karin Raschinsky
Spezialitäten. Agentur
www.Manufaktur-Helden.de

www.marmeladen-casting.de
www.kaesekuchen-area.de

Kilianstrasse 8
12459 Berlin
Telefon: 030 / 530 14 518
Fax: 03212 / 106 18 00

Seminar: Schnell-Zeit-Respekt: „Druck aushalten – „Schlangendruck“ - Möglichkeit für das Anbieten schaffen -

Ziel:

Sicherheit geben ! im Umgang mit großen Kundenandrang und Drucksituationen im Verkauf.

Sicherheit geben ! bei der eigenen Bewertung von schnell verkaufen, flink sein, bei der Bewertung von Zeit....arbeite ich in Drucksituationen nicht schnell genug?
Wie kann ich Druck und Stress herausnehmen?

Folgende Situation ist mit Sicherheit keine Fiktion:

Kurt geht 6:10 Uhr vor der Arbeit noch schnell zum Bäcker . Frühstück holen: Kaffee und ein „Belegtes“, für die Zugfahrt zur Arbeit.

Er überlegt: „....ich müsste dann 6:20 Uhr draußen sein....brauche 10 Minuten bis zum Bahnhof....6:34 Uhr fährt mein Zug nach Berlin.

Allerdings geht Kurts Zeitrechnung oft nicht auf.....immer und immer wieder diese Schlange....soll ich noch früher aufstehen?

Dann muss ich ja länger am Bahnhof warten.....Geht's nicht schneller? Können die nicht schneller machen?

Diese und ähnliche Situationen habe ich oft beobachtet.

„Schnell zu sein ist ein Phänomen, eine Maßstab und eine Bewertung geworden für gut oder schlecht, für krank oder hilfsbedürftig, für exklusiv oder provinzierisch.

Ist dieses Phänomen auch ein Maßstab für Kundenzufriedenheit in unserer Branche?

Der Umgang mit Zeit und Schnelligkeit im täglichen Verkaufsgeschehen.

Die ersten Seminarschwerpunkte:

1. Wer bestimmt im Verkaufsgeschehen was schnell ist?
 2. Wer bestimmt was flinke Hände in 60 Sekunden aufwärts schaffen müssen?
 3. Warum und vor allem **wie** wird dieser Druck und auch die damit verbundene Aufregtheit, Stress an die Verkäuferin weitergegeben?
Wie und vor allem **warum** nehme ich den Druck an?
-



Dr. Karin Raschinsky
Spezialitäten. Agentur
www.Manufaktur-Helden.de

www.marmeladen-casting.de
www.kaesekuchen-area.de

Kilianstrasse 8
12459 Berlin
Telefon: 030 / 530 14 518
Fax: 03212 / 106 18 00

2 -

Es geht um die Vermittlung von Zusammenhängen:

- wodurch wird schnelles Arbeiten im Verkauf – hinter der Verkaufstheke – bestimmt: Gibt es dafür Ursachen oder ist es mehr ein inneres Gefühl?
- wovon hängt dieses Gefühl ab

Welche Rolle spielt die Wahrnehmung von konkreten Verkaufssituationen

- Wie wird unser Verständnis von Druck, Stress, schnelles Arbeiten durch die Körpersprache des Kunden beeinflusst?
- Wie wird unsere innere Zeituhr durch die Körpersprache des Kunden beeinflusst?

4. Das Entscheidende: wie kann ich als Verkäuferin z.B. über meine Körpersprache den negativen Druck aus Stresssituationen nehmen:

Wie kann ich zum Kopf einer Kundenschlange werden und *Kurt*, wie in der Eingangssituation beschrieben, beruhigen, zur Aufmerksamkeit bewegen.

- Was verbindet Bewegung und das Sprechen?
- Was verbindet Bewegung und das Sprechen?
- Arbeit an der eigenen Körpersprache

Die zweiten Seminarschwerpunkte:

Beispiele aus der Praxis:

Thema 1: Filialbesetzung: zu einhundert Prozent nicht möglich: viele und ganz verschiedene Gründe sind dafür die Ursache. Die Reaktion darauf ist sehr oft so: Wieder keine gute Situation für mich.....für uns.

An dieser Stelle gleich eine entscheidende Frage: Womit vergleiche ich diese Situation? In welchem Vergleich ist diese Situation keine gute für mich?

Thema 2: Das Thema steckt in dieser Aussage.....„Was meinen Sie Frau Raschinsky, was hier am Wochenende los ist! Da steht eine lange Schlange, da müssen wir ran. Da ist nix mit anbieten....“

Wir hatten keine Zeit und konnten nicht anbieten....wie paradox ist das denn?

Also, was passiert, wenn eine Schlange sich vor dem Bäckertresen drängelt: na, da haben wir aber jetzt was zu tun....: der Puls geht schneller, Stöhnen oder Seufzer. Man schaut automatisch immer wieder auf die Schlange.

Diese Situation ist vergleichbar mit einem Langstreckenläufer, der die ersten Kilometer zu kämpfen hat, bevor er seinen Laufstil gefunden hat, bevor der „Motor“ läuft.



Dr. Karin Raschinsky
Spezialitäten. Agentur
www.Manufaktur-Helden.de

www.marmeladen-casting.de
www.kaesekuchen-area.de

Kilianstrasse 8
12459 Berlin
Telefon: 030 / 530 14 518
Fax: 03212 / 106 18 00

3 -

Wenn er in dieser Zeit missmutige Gedanke hat, braucht er lange um in Tritt zu kommen.
Wenn er weiß, das er seinen Rhythmus bald gefunden hat, dann verändert sich seine ganze Körperhaltung....

Thema 3: Allgemeine Stresssituationen zu Stoßzeiten: Früh, zur Kaffeezeit, Verkauf und Bedienung im Café etc.

-viel Betrieb z.B. durch Feiern / Geburtstagsfeier etc.

All das ist oft mit dem Kommentar verbunden: „.....muss der Chef das annehmen?“

.....und, noch etwas zum Ausklang:

Selbst wenn man links die Rolltreppe hoch oder runterläuft, um z.B. diesen Zug unbedingt noch zu bekommen und ihn dennoch verpasst, bleibt ein trübes Bauchgefühl, weil ich nicht schnell genug war.

Dieses Bauchgefühl kann auch positiv sein, denn immerhin habe ich es versucht.

Ich wollte schnell sein.

Ob es wirklich Sinn gemacht hat dabei einen armen Mitbürger umgerissen oder schmerzhaft angerempelt zu haben spielt dabei keine Rolle.

Schnell sein ist in der Regel eine positive Wertvorstellung und ein positiver Maßstab.

Wie lässt sich der in unserer Branche nutzen?

Müssen wir diesen Maßstab in unserer Branche so annehmen? Wie können wir ihn für uns nutzen?

Agentur: „Manufaktur-Helden“ Mai, 2018