



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

Seminarkomplex:

Zusammenhang von innerer Haltung & Verkaufssprache
- speziell entwickelt für Verkäuferinnen und Verkäufer in den Bereichen:
Bäckerei – Konditorei – Patisserie – Confiserie – Einzelhandel – Manufakturen -

Dieser Seminarkomplex beinhaltet drei Bestandteile, die **Zusammenhänge** vermitteln.
Im Mittelpunkt steht das Erkennen von **Zusammenhängen.....immer an konkreten Beispielen und mit Lernvorschlägen.**

Diese Zusammenhänge beziehen sich immer auf das wichtigste Mittel der Kundenbindung: auf die Kommunikation, auf das Sprechen mit dem Kunden.

Das Erkennen und Verstehen von **Zusammenhängen** ist ein wichtiger Schritt, um Veränderungen in der eigenen Verkaufssprache, im Erfassen von Verkaufssituationen auch tatsächlich umzusetzen.

Dabei wird jeweils ein anderer Ansatzpunkt gewählt.

Diese verschiedenen Ansätze zeigen die Vielfalt des Sprechens mit dem Kunden, auch in seiner Ansprache.

Herausgearbeitet wird, wie über die Kommunikation der Verkaufserfolg garantiert ist und der Kunde gern zusätzlich kauft.

Jedes Seminar kann gesondert gebucht werden.

Die Teilnehmerzahl wird bewußt auf maximal 6 begrenzt.

Das ergibt die Möglichkeit einer individuellen Betreuung der Seminarteilnehmer.

Kosten pro Seminarteilnehmer & pro Thema: 110,00 € zzgl. 19%

Jeder Seminarteilnehmer erhält nach dem Seminar ein Seminarscript.



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 -

Erster Teil: Einführung und Grundlagen:

1. Macht der Sprache – allgemein

* Beispiele

2. Die Rolle von Sprachbildern, für die Kundenbindung

* Beispiele

3. Die Ansprache des Kunden ist das wichtigste Bindeglied für den Verkaufserfolg.

3.1. Die Ansprache und weitere Kommunikation kann stereotype Verkaufssituationen schaffen und bestimmen:

„Das Kaufverhalten des Kunden hängt vom Sprechen im Verkauf ab“

* Beispiele und Lernvorschläge

3.2. Gesetze des Anbietens: Auf den Punkt sprechen!

* „ICH empfehle.....“ baut Kunden-Brücken

* „Bieten“ & Willenskraft

.....innere Haltung: Selbstdisziplin und Willenskraft

* Es gilt für alle Aufgaben: 80% machen und 20% planen

Mach es einfach-nur wer macht kann Erfahrungen sammeln.

(Die Willenskraft: ist begrenzt: durch Stress – durch den Energiepegel, den jeder besitzt – durch Emotionen, die auch Energiefresser sind.)

Termine: siehe auch Überblick: Anmeldung:

August: Montag: 14.08. , Dienstag: 22.08. ,

September: Montag: 04.09. , Montag: 18.09.,

Veranstaltungsort: FiPP e.V. - Fortbildungsinstitut für die pädagogische Praxis
Sonnenallee 223a
12059 Berlin



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 -

Seminar im August: 8. August / 17. August / 23. August

Zweiter Teil: Kernstück:

Im Verkauf gut sprechen zu können ist ein Erfolgselement, das mit einer inneren Haltung der Verkäuferin/des Verkäufers verbunden ist.

Beide Elemente sind entscheidend für Umsatzerhöhung, für Kundenvertrauen und geben Kundenkredit....

- Verkaufssprache lernen –

Im Mittelpunkt steht das Erkennen von Zusammenhängen:

- Sprechen, Ansprache und Bewegung im Verkauf
- Die „ICH“-Ansprache: „ICH“-empfehle“- „ICH“-biete an, wer sonst?

Damit weg von den „D“-Fragen....“ „Darfs noch was sein?“

- der Zusammenhang von innerer Haltung, Ansprache des Kunden und Sprechen mit dem Kunden -

Jeder Seminarpunkt wird mit Beispielen und Lernvorschlägen unterlegt.

1.

Beschäftigung und Auseinandersetzung mit Verkaufssituationen die durch Standard-Fragestellungen und Standard- Antworten der Verkäuferin entstehen: so, das der Kunde weder Zeit hat darüber nachzudenken noch auf die „Idee“ kommt zu schauen...

z.B. typische Situation an der Kasse: Verkäuferin tippt die Preise und fragt über die Kasse hinweg, oft auch ohne richtig aufzublicken: „Kommt noch was dazu?“

Was soll jetzt noch dazu kommen?

* Auseinandersetzung an Beispielen

* Erklärung des Zusammenhanges:

- a) warum Standardfragen-Standardantworten ergeben
- b) warum mit diesen „Stereotypen“ auch i.d.R. kein Zusatzverkauf möglich ist
- c) warum ICH die Verantwortung dafür trage



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

4 -

2.

Konkret: Weg von den Standardantworten und Standardfloskeln hin zum „ICH“
Die „ICH“-Sprache als entscheidendes Mittel zur Kundenbindung – die Wandlung von Standardfloskeln in eine „ICH“-Ansprache: „ICH“ empfehle.....

- * die Rolle der inneren Haltung und was sich in *unserem Kopf bewegt*
- * Erklärung an Beispielen
- * Lern-Vorschläge / Praktische Anwendung

3.

Methoden für die Umsetzung einer individuellen Ansprache – eines individuellen Anbietens:
* Methoden: Anbieten mit Farben, Geschmacksadjektiven, mit Persönlichkeit und einem sehr individuellen Sprachstil

- * Rolle der Bewegung bei der Entwicklung meines Sprachstils:

Bewegung-Sprechen: Das heißt nicht, das ich während des Verkaufens hinter dem Tresen hoch und runter laufe.....die Handbewegung zum Brotregal ist auch eine Bewegung und die kann sehr wichtig sein.

Was verbindet Bewegung und das Sprechen?

Warum ist Bewegung für das Sprechen und für den Verkauf wichtig und führt zum Erfolg?

- * Erklärung an Beispielen
- * Lernvorschläge / Praktische Anwendung



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

5-

Zusammenfassung: in Verbindung mit konkreten Beispielen:

„Ich spreche auf den Punkt!“

„Ich biete konkret an!“

- * Rhetorische Übungen
- * Beispiele
- * Lernvorschläge

Termine: siehe auch Überblick: Anmeldung:

August: Dienstag: 08.08. , Donnerstag: 17.08. , Mittwoch: 23.08.

September: Mittwoch: 06.09. , Mittwoch: 20.09.,

Veranstaltungsort: FIPP e.V. - Fortbildungsinstitut für die pädagogische Praxis
Sonnenallee 223a
12059 Berlin



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

6-

Dritter Teil: Thema: Zeit – Schnelligkeit – Verkaufsdruck aushalten

1.

Hat der Kunde wirklich keine Zeit?

Was heißt schnell zu sein.....Was ist langsam?

Geht es schneller mit den „D“-Fragen?

2. Bin ich als Verkäuferin schuld, wenn es unruhig in der „Schlange“ wird?

3. Warum habe ICH zum Nachfragen, oder Anbieten keine Zeit?

* ICH habe bestimmt Zeit um anzubieten!

* Beispiele

* Lernvorschläge / praktische Hinweise

Termine: siehe auch Überblick: Anmeldung:

August: Donnerstag: 10.08. , Montag: 21.08. , Dienstag: 29.08.

September: Mittwoch: 13.09. , Mittwoch: 27.09.,

Veranstaltungsort: FiPP e.V. - Fortbildungsinstitut für die pädagogische Praxis
Sonnenallee 223a
12059 Berlin
