



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

Antje : Kloster-Café Fiedler Lehnin: www.klostercafe-lehnin.de

Antje strahlt Fröhlichkeit aus. Die Eigenschaften Energie & Bewegung passen gut zu ihr.

Hinter der Theke still zu stehen ist nicht ihr Ding.

Sie verkauft gern das „Knaxx-Brötchen“.

Es ist ihr Lieblingsbrötchen.

Was man liebt, empfiehlt man auch gern weiter.

Ja, ein Stück Seele und Emotionen empfiehlt Antje mit.

Aber so hat sie Spaß am Verkaufen.

.....diese typische Kassensituation mit der Frage: „Kommt noch was dazu...????“ ist ein Problem.

...., denn Gewohnheiten bleiben lange bestehen, weil sie in dem Arbeits- und

Bewegungsrhythmus absolut integriert sind. Selbst nach dem Basic-Seminar:

Verkaufssprache und der Analyse von Szene-Situationen aus anderen Branchen, bei denen

klar wird, dass auf stereotype Fragen, die nach dem „Kommt noch was DAZU“ meistens die

Antwort: Nein! zur Folge hat.....schleicht sich hinter der Kasse diese nichtsbringende Floskel

immer wieder ein. Ich wette, das der Kunde, die nicht mehr hört.

An dieser Stelle auf ein kurzes Wort zu den Chefs: viele glauben, dass die Anwendung dieser

oder ähnlicher Floskeln nur auf Bequemlichkeit oder Faulheit der Verkäuferinnen

zurückzuführen sind und das sich das sowieso nicht ändert.....Dann frage ich immer: „Wenn

einmal Ihr Autoschlüssel einen neuen Platz erhält. Wie oft greifen oder suchen Sie diesen an

der alten Stelle ????“

Auch hier muss der Kopf millionenfache Rechnung durchführen, um eine neue Bewegung in

Gang zu setzen.