



Dr. Karin Raschinsky  
Agentur f.Handwerkmarketing  
www.Manufaktur-Helden.de

[www.marmeladen-casting.de](http://www.marmeladen-casting.de)  
[www.kaesekuchen-area.de](http://www.kaesekuchen-area.de)

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

## **Wir hatten zu viel zu tun & konnten nicht anbieten.....**

Viel zu tun und anbieten, das sind doch ein Paar Schuhe und nicht zwei verschiedene, oder?

Gerade, wenn es diese Situation gibt und das Bedürfnis da ist viel zu kaufen, habe ich doch eine perfekte Situation anzubieten.

Mehr oder weniger laufen alle Schulungen und Trainings darauf hinaus, das Kaufinteresse zu wecken. Logisch.....

In diesem großen Spektrum ist das direkte Anbieten das wichtigste Puzzle.

Somit das Sprechen ....und ob dieses wichtige Detail „wie“ gelingt, liegt in erster Linie an der Sprache. In meinen Seminaren erkläre ich immer den Zusammenhang von Bewegung und Sprache.

### **Denn Anbieten ist nix anderes.**

Kassiert die Verkäuferin und fragt hinter der Kasse: „Kommt noch was dazu...?“ (Was soll noch dazu kommen?) Oder, empfiehlt sie beim Brötcheneinkauf mit einer Bewegung zum Kunden hin, gleich ein oder zwei Brötchen. Dann kauft er statt zehn 12 Stück. Alle meine Untersuchungen haben das bewiesen.

Der Zeitaspekt ist der gleiche. Es erscheint auch simpel. Ist es aber nicht.

Der Teufel liegt schon in der Wertung der Situation: viele Kunden – Laden voll – abarbeiten – Druck....

Viele Kunden – Laden voll – abarbeiten muss nicht unbedingt super volle Kassen bedeuten. Und, anbieten bedeutet nicht dem Kunden eine lange Rede, wenn auch in kurzen Sätzen, zu halten.

Über Bewegungen wird die Sprache gesteuert und die Konzentration darauf.

Der Kunde verfolgt diese Bewegungen und nimmt so das Angebotene auf.

Seine Wahrnehmung verändert sich so.

Und, er merkt, das er noch einen Wunsch äußern kann, auch wenn hinter ihm die „Schlange“ drängelt.

.....ist nicht simpel:

Der Angstfaktor ins Stottern zu geraten und sich so vor dem Kunden zu blamieren ist sehr groß. Vor allem dann, wenn bei einer Schlange viele Kunden zuhören.

Außerdem macht ihr u.a. auch der Druck der Gruppe oder besser des Teams zu schaffen.

Wenn generell dieser Gedanke als Gesetz gilt: Es ist so voll.....wir können nicht anbieten, dann gilt die Kollegin, die es anders will als Quertreiberin.

Und, unzufriedene Gesichter der Kunden, die nichts mit der Verkäuferin oder der Situation in der Bäckerei zu tun haben, fördern alte Routinebewegungen.

## **Im Seminar: Zeit\_Druck aushalten\_Möglichkeiten für das Anbieten schaffen**