

Mit was für Kundinnen haben wir am Ladentisch zu tun?



Zur guten Verkaufskunst gehört – das ist die Erkenntnis, die sich immer mehr Bahn bricht – auch eine gewisse Portion Menschenkenntnis. Nicht soll diese darauf ausgehen, einen Kunden und eine Kundin nach Gang, Haltung, Gesichtsform oder ähnlichem zu beurteilen und nun danach den Kunden oder die Kundin zu behandeln, denn es wird unter den allermeisten Fällen

dabei wohl zu großen Irrtümern kommen, da solche Menschenbeurteilung von einem Verkäufer nicht gut erwartet werden kann. Wohl aber kann jeder Verkäufer eine Anzahl von Kundentypen allmählich an Hand seiner Kunden erkennen lernen, die sich auffallend voneinander unterscheiden und die er daher leicht auseinanderhalten kann. Für solche Typen bestimmte Handlungsregeln aufzustellen, hat einen Sinn, und dies wollen die nachstehenden Ausführungen nun versuchen. Es handelt sich dabei um ganz bestimmte Arten von Kundinnen, die jeder aus eigener Beobachtung bereits kennt.

1. Die praktische Kundin

Dieser Kundinentyp ist ein Typ, der uns heute wieder mehr begegnet als in den letzten Jahren. Die Frauen, die zu ihm gehören, sind weifblickend und selbständig im Urteil, sie neigen dazu, sich über alles, was mit ihrem Einkauf zusammenhängt, am Ladentisch entschieden auszusprechen und keinerlei Unklarheiten aufkommen zu lassen. Sie haben sich im voraus schon fest für irgend etwas entschlossen, was sie einkaufen wollen, und versuchen, diesen Wunsch nun auch zu verwirklichen. Sie sind dabei beharrlich, oft geradezu resolut, aber ihre Stimmung bleibt dabei ruhig und gleichmäßig, und wenn sie wirklich einmal von Gemütsregungen gepackt werden, so ist dies sicherlich nur ganz vorübergehend.

Diesen überaus verständigen und meist auch mit leichter Auffassungsgabe bedachten Frauen gegenüber brauchen wir als Verkäufer nur unseren gesunden Menschenverstand und unsere offenen Sinne sprechen zu lassen. Mit deren Hilfe werden wir uns gut verständigen und auch gute Verkäufe tätigen. Ehrlichkeit unsererseits und geschickte Handhabung des Verkaufsgesprächs ist angebracht, da wir ja ein Gegenüber vor uns haben, das uns gut beobachtet und auch mit Menschenkenntnis ausgerüstet ist.

Diese Frauen werden sicher Stammkundinnen bei uns werden, wenn wir alles getan haben, sie zufrieden zu stellen. Wir sollten uns die Gelegenheit dazu nie entgehen lassen.

2. Die launenhafte Kundin

Ein entgegengesetzter Typ: die launenhafte Kundin, die oft ohne jeden Entschluß den Laden betritt und nun zu nörgeln und zu kritisieren beginnt, sobald wir ihr dies und jenes vorlegen. Sie sieht in jedem Wort und in jedem Warenstück eine Verlockung, der sie wohl gern folgen möchte, aber irgend etwas in ihr hat ihr die fixe Idee eingegeben, sich nicht so schnell beeinflussen zu lassen, sondern ihre „aktive“ Rolle beim Kauf in Form des Nörgelns und Kritisierens zum Ausdruck zu bringen, welches das Geschäft nicht vom Fleck kommen läßt.

Dieser Kundin gegenüber müssen wir zunächst bestrebt sein, die Glaubwürdigkeit unserer Worte zur Wirkung zu

bringen. Wir müssen also durch Appell an möglichst viele Sinne der Kundin beweisen, daß unsere Ware wirklich das erfüllt, was die Kundin davon erwartet. Sind diese Kundinnen lenkbar, so werden sie unserem Talent dazu unterliegen, sind sie aber herrschsüchtig und eigensinnig, so hat man es schwer, ihnen selbst die beste eigene Überzeugung aufzudrücken. Man muß dann versuchen, ihre Vorliebe für irgend etwas zu erfahren (denn jede Frau, und selbst die launenhafteste, hat ja eine „kleine Schwäche“ für irgend etwas!) und hierauf nun alle Kräfte hinzulenken, die wir als Verkäufer zur Hand haben. Mit ein bißchen Schmeichelei, die wir an diese Kundinnen verschwenden, und mit hartnäckigem Willen zum „Verkaufenwollen“ werden wir es auch dann schaffen, einen Verkauf zustande zu bringen.

3. Die nervöse Kundin

Die nervöse Kundin ist die Frau mit übermäßig empfänglichen Gefühlen. Sie ist sehr leicht reizbar und oft heftig in ihren Äußerungen, aber auch wieder leicht zur Heiterkeit geneigt und beifallsfreudig. Ihr ganzes Leben baut sich auf wechselnden, sich widersprechenden Grundsätzen auf, und das gibt ihr eine starke Zerstreuung, die sich im Laden natürlich unangenehm bemerkbar macht. Sie kommt in den Laden mit großen Plänen und ist sehr schnell niedergedrückt, wenn sich nicht alles so entwickelt, wie sie sich es gedacht hatte. Unpraktisch und leicht zum Nachschwaßen aufgelegt, weiß sie dann keinen Ausweg.

In solchen Augenblicken muß der Verkäufer die Zügel an sich reißen und das ganze Verkaufsgespräch nun von sich aus auf neue Bahnen lenken. Gegen die unentschlossene und nur zeitweilig eifrige Handlungsweise dieser Kundin muß er selber Entschlossenheit setzen und eingehende Beratung. Im allgemeinen ist der nervöse Mensch ein höchst unglücklicher Mensch, und so zeige man denn auch ihm gegenüber Geduld und Freundlichkeit, um so mit ihm ins Geschäft zu kommen. Im Klang der Stimme besonders und in der Wahl der eigenen Worte lasse man erkennen, daß man ihm helfen möchte, das Richtige bei uns zu finden, das ihm Freude macht.

4. Die natürliche Kundin

Die natürliche Kundin ist die wahre Frauennatur. Ihr leicht beweglicher Geist und ihre frischen Bewegungen lassen sofort, wenn sie mit uns ins Gespräch kommt, deutlich werden, wen wir vor uns haben. Diese Frau ist heiter und aufgeweckt, von praktischem Sinn und geschickt in allem, was sie anfaßt, dennoch aber ist sie die Frau von heute: zwar ein wenig flott im Geldausgeben (was mit ihrem eigenen einstigen Geldverdienen zusammenhängt und mit der Lust, sich ein bißchen in kleine Wagnisse zu stürzen), trotzdem aber verständig in wirtschaftlichen Dingen und dabei von gesundem Urteil. Sie hat auch, da sie in ihrer früheren Berufstätigkeit mit mancherlei Menschen zusammengekommen ist, einen scharfen Blick für Menschen und Dinge.

Daher kommt es, daß sie sich von uns als verkaufendem Teil nichts vormachen läßt; selbst wenn ihr äußeres Tun vielleicht leicht und spielerisch wirkt, weiß sie doch meist, was sie will. Sie ist gewohnt, alles frisch anzupacken und daher die geeignete Frau, die sich für neue Dinge im Laden interessieren wird, für wirklich gute, packende Reklame, für geschickten Kundendienst usw. Heiter von Natur aus, aber dennoch oft nach außen hin beherrscht, nicht leichtsinnig, sondern von ruhiger, gleichmäßiger Stimmung, wird diese Kundin unseren