

Effiziente Verkaufsberatung

Verkaufsberatung in der Apotheke/Drogerie könnte auf den ersten Blick als etwas Einfaches erscheinen. In Wirklichkeit ist diese Tätigkeit zwar faszinierend, aber keinesfalls einfach, da eine ganze Reihe verschiedener Fähigkeiten gefordert sind.

Bei der Verkaufsberatung in der Apotheke/Drogerie geht es sowohl um wissenschaftliche Kenntnisse als auch um Kommunikation. Damit werden die Dinge bereits kompliziert. Der Erfolg lässt sich nicht auf einzelne Elemente zurückführen, sondern ist von zahlreichen Faktoren abhängig.

Welche Grundfähigkeiten?

Ich beschreibe diese 3 Grundfähigkeiten mit folgenden Begriffen:

WISSEN KÖNNEN WOLLEN

Zum WISSEN gehören wissenschaftliche Kenntnisse und Produktkenntnisse, zum KÖNNEN soziale Kompetenzen und Gesprächstechniken und zum WOLLEN die Haltung. Wie wollen Sie für einen Kunden glaubwürdig sein, wenn Sie die Produkte nicht genau kennen, und wie können Sie Ihre Kundinnen und Kunden positiv beeinflussen, wenn Sie Lücken in den kommunikativen Fähigkeiten und/oder eine negative Haltung haben? Eine effiziente Verkaufsberatung führt über die Weiterentwicklung dieser drei Fähigkeiten.

Und die umfassende Verkaufsberatung (Zusatzverkauf)?

Die umfassende Verkaufsberatung (Zusatzverkauf) ist ein hervorragendes Mittel, um Ihre Kundschaft zu binden. Dabei geht es überhaupt nicht um einen «aggressiven» Verkaufsprozess. Im Gegenteil: Wenn Sie die Bedürfnisse eines Kunden effizient ermitteln, können sie ihn auf ein Produkt hinweisen, das seine



Gesundheit oder sein Wohlbefinden verbessert. Dabei handelt es sich um eine echte «Win-Win»-Strategie mit drei Gewinnern: Ihre Apotheke/Drogerie, Ihr Kunde und Sie selbst, da Ihr Beruf so noch interessanter wird.

Sie werden Ihre Erfolgchancen bei der umfassenden Verkaufsberatung wesentlich steigern, wenn Sie sich im Gespräch an eine Art «roten Faden» halten, wenn Sie richtig kommunizieren und wenn Sie gleichzeitig mit Ihrer Wahrnehmung und Ihrer Persönlichkeit arbeiten.



**Romain Ducret, Ausbilder
und professioneller Coach**