

## Effiziente Verkaufsberatung Tägliches Training, steter Fortschritt

In unserem letzten Beitrag (s. OTC magaz'in Nr. 12) haben wir Ihnen den Unterschied zwischen Wissen, Tun und Können gezeigt. Heute wollen wir Sie mit weiteren Übungsmöglichkeiten motivieren und Ihnen damit noch mehr Erfolg und Freude an Ihrer täglichen Arbeit vermitteln.

### Nutzen Sie Ihr ganzes Potenzial?

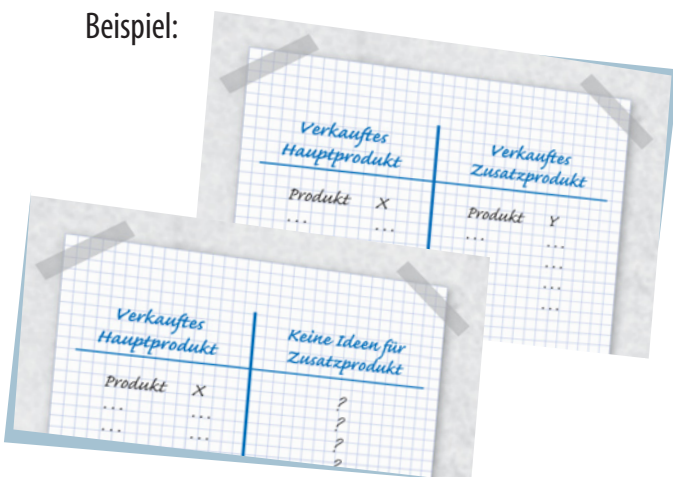
Erfahrungsgemäss stellen sich einem Apotheken- und Drogerieteam, das sich gerne in Richtung Gesamtberatung orientieren will, einige Hindernisse in den Weg. Wir können zwar Techniken vermitteln, zum Üben motivieren und Ideen für mögliche Zusatzprodukte liefern. Doch es ist etwas viel verlangt, während des Verkaufsgesprächs sämtliche Gesprächsführungstechniken aus dem Effeff zu beherrschen und erst noch kreative Ideen für passende Zusatzprodukte aus dem Ärmel zu schütteln. Sicher: Ziele sind starke Motivatoren. Sie dürfen ruhig anspruchsvoll, sollen aber trotzdem realistisch sein.

### Ein Fundus passender Zusatzprodukte

Viel leichter haben Sie es mit einem saisonalen Aktionsplan: Sie können entsprechende Vorarbeit leisten und sich und Ihr Team im Kundengespräch entlasten. Erstellen Sie z. B. im Winter eine Liste mit Zusatzprodukten zur Stärkung des Immunsystems. Dabei können Sie als engagiertes Verkaufsteam die Gruppendynamik optimal nutzen: Mitarbeiterin A würde ein Zusatzprodukt X für Situation A anbieten, Mitarbeiterin B käme nie auf die Idee, empfiehlt aber dafür in Situation B Produkt Y.

Der Austausch führt zu einer Potenzierung des «Gruppenwissens». Mit einem Brainstorming auf dem Flipchartbogen lässt sich eine Fülle von Ideen zusammentragen, diskutieren und laufend ergänzen.

Beispiel:



Diese Poster können Sie in Ihrem Pausenraum aufhängen. So lassen sich die bereits gesammelten Ideen laufend einprägen. Wo noch ein Fragezeichen steht, lassen sich nach und nach passende Zusatzprodukte ergänzen.

### Professionelle Gesprächsführung

Wie in den früheren Beiträgen beschrieben, ist die Gesprächsführungstechnik ein weites Feld. Sie sollten sie also Schritt für Schritt erarbeiten, Ihre Qualitätskriterien definieren und täglich üben. Wenn das ganze Team die eingeübten Schritte beherrscht, können Sie zum nächsten Schritt übergehen.

#### Technik, die eingeübt werden soll

- Begrüssung
- Empfang
- Gesprächseinstieg

Bestimmen Sie die Qualitätskriterien für Ihr Team, und halten Sie sie schriftlich fest.

Theorie-Praxis-Transfer durch tägliches Üben.

Gelegentliche Beobachtung durch Vorgesetzte  
→ Ermutigen, Loben, evtl. Korrigieren

Erst wenn das ganze Team die Qualitätskriterien punkto Begrüssung, Empfang und Gesprächseinstieg erfüllt, gehen Sie zur nächsten Etappe des Verkaufsgesprächs über: der Bedarfsklärung. Auch hierbei gehen Sie nach dem gleichen Schema vor.

#### Technik, die eingeübt werden soll

- Bedarfsklärung

Bestimmen Sie die Qualitätskriterien für Ihr Team, und halten Sie sie schriftlich fest (z. B.: ganzheitliche Wahrnehmung des Kunden, Beherrschung der Fragetechniken).

Theorie-Praxis-Transfer durch tägliches Üben.

Gelegentliche Beobachtung durch Vorgesetzte  
→ Ermutigen, Loben, evtl. Korrigieren

Mit diesem systematischen Vorgehen entwickeln sich ganze Teams erfreulich gut und erreichen selbst hochgesteckte Ziele.

