

Detaillistenverein Oberhasli: Seminar in Meiringen

# Sympathie der Kunden gewinnen

Präsidentin Marlies Maurer konnte am 18. Oktober 2004 im Meiringer Parkhotel Sauvage 22 interessierte Personen begrüßen. Detailhandelsexperte Thomas Tobler referierte im ersten der insgesamt vier Module über Wege zur Kundenbindung und zur richtigen Einstellung gegenüber der Kundschaft.

Mit seiner Begeisterung für den Verkauf gewann Thomas Tobler spontan das Interesse der Geschäftsinhaber, der Verkäufer und der Lehrlinge. «Es ist wichtig, dass sich das Verkaufspersonal mit seinem Arbeitsort identifiziert», stellte Thomas Tobler fest, der damit den Grundstein zu einer lebhaften und engagierten Diskussion legte. Daraus folgte: Wer sein Leben nicht entschlossen gestaltet, werde beruflich und persönlich hinter seinen tatsächlichen Fähigkeiten und Möglichkeiten zurückbleiben. Der Weg von der persönlichen Einstellung zum Gewinn von Stammkunden sei ebenso direkt wie jener zum Verlust von Kunden. «Bereits wenige Kundenverluste können die Existenz eines Geschäftes erheblich gefährden. Schon aus diesem Grund ist die Pflege der Stammkundschaft für jedes auch noch so kleine Unternehmen von ganz besonderer Bedeutung», rief Thomas Tobler in Erinnerung.

## Interessante Gruppenarbeiten

Es blieb am Seminar aber nicht bei Monologen vom Rednerpult aus, sondern der Seminarbogen spannte sich in Gruppenarbeiten vom chancenreichen Einsatz der Sympathiefaktoren im Verkauf über das Schaffen von kundenbezogenen Erleb-

nisbereichen bis hin zur Entwicklung von Zusatznutzen-Strategien in der Praxis. Nicht auf Theoriebasis, sondern als praxisnahe Impulse für das eigene Verkaufen. Dafür sorgten auch immer wieder die interessierten Fragen und engagierten Voten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

## Vortragsreihe mit insgesamt vier Modulen

Jedes von Thomas Tobler angebotene Kursmodul ist eine in sich geschlossene Einheit, die bereits für sich allein viel Praxisnutzen bringt. Den grössten Erfolg erreichen die Kursteilnehmenden selbstverständlich bei einer Belegung aller Kurseinheiten. Der modulare Aufbau verzahnt alle Module miteinander. Beim Detaillistenverein ist man sich einig, die Vorträge mit den nächsten drei Modulen ebenfalls zu belegen. «Dies natürlich auch, um das Zertifikat des Schweizer Detaillistenverbandes zu erhalten und von dem wirklich günstigen Preis zu profitieren», freut sich Marlies Maurer über den ersten Teil einer Vortragsreihe, die vom sdv unterstützt wird.

Ein wichtiges Detail zum Abschluss: Eine Kursbeurteilung von jedem Teilnehmenden ermöglicht es Thomas Tobler, gegebenenfalls Korrekturen für die weiteren Module vorzunehmen.



Grosses Interesse  
bei den Teilnehmenden.