

VERKAUFGESPRÄCH

Alleinstellungsmerkmal gute Laune: Kunden mit Begeisterung anstecken

von Malaika Loher, Verkaufsexpertin und Coach, www.living.communication.de

! Kunden gehen am liebsten dorthin, wo sie sich positiv aufgebaut fühlen. Sie lassen sich zudem leichter von Präparaten überzeugen, die sie zunächst nicht auf der Liste hatten. Ein Kunde erwartet zwar beim Besuch einer Apotheke, fachkundig beraten zu werden. Um die Apotheke des Vertrauens zu werden, ist es allerdings wichtig, den Kunden zu überraschen. Dieser will verstanden werden und im Mittelpunkt stehen. Das i-Tüpfelchen setzt der Apothekenmitarbeiter, indem er ihn positiv abholt, z. B. mit echter Freundlichkeit und guter Laune, die über das Übliche hinausgeht. !

Eine positive Einstellung steigert die Kundenbindung

Gute und schlechte Laune ist ebenso ansteckend wie Gähnen oder Weinen. Lacht ein Mensch von Herzen, müssen andere automatisch mitlachen. Blickt ein Mensch skeptisch, traurig, frustriert oder genervt, löst es in anderen das gleiche Gefühl aus. Laut Wissenschaft sind die sogenannten Spiegelneuronen im Gehirn dafür verantwortlich. Sie sorgen dafür, dass wir als Kinder durch Imitation lernen. Und sie sind der Motor für Empathie. Die Stimmung des Apothekenmitarbeiters löst beim Kunden ähnliche Gefühle aus und umgekehrt. Je nach Laune des Kunden beschwert sich der Apothekenmitarbeiter hinterher beim Kollegen oder gibt seine Freude weiter.

PRAXISHINWEIS ! Auch wenn es manchmal schwerfällt: Versuchen Sie, Ihre Kunden und Kollegen mit positiver Stimmung anzustecken. Die Kollegen gehen gut gelaunt in das nächste Kundengespräch. Ihre Kunden verlassen die Apotheke guter Dinge und empfehlen diese an andere weiter.

Gut drauf trotz schwieriger Kunden

Als Berater in der Apotheke ist es wichtig, sich der eigenen Verhaltens- und Denkmuster bewusst zu sein. Denn sie regulieren die Stimmung. Diese zeigt sich in Ton und Körpersprache. „Ich verstehe mich nicht, das ist doch nicht ehrlich“, könnte die Reaktion sein. Ja, nur so zu tun, als wäre man gut drauf, wirkt zunächst nicht authentisch. Aber das Gehirn versteht es als Signal, dass alles in Ordnung ist, und setzt positive Neurotransmitter sowie Hormone frei. Die Laune bessert sich. Deshalb wirkt es sich positiv auf die eigene Stimmung aus, sich mit schlechter Laune vor den Spiegel zu stellen und mindestens eine Minute zu lächeln.

MERKE ! Tun Sie so, als wären Sie überzeugt, begeistert, voller Energie und Freude. Das Gehirn wertet dies als positives Zeichen und erzeugt tatsächlich gute Stimmung.



Spiegelneuronen sorgen dafür, dass gute Laune ansteckend ist

Positives Selbstmanagement ist das Rezept gegen Stress

Wer sich bewusst macht, welches Gefühl er in Gedanken gerade erzeugt, hat schon gewonnen. Wichtig ist es, sich und andere nicht zu verurteilen, sondern ohne Wertung zu akzeptieren.

Konzentrieren Sie sich auf das Positive

PRAXISHINWEIS | Konzentrieren Sie sich auf das Positive beim Kunden oder in einer Situation. Finden Sie etwas, das Sie an dem Kunden sympathisch finden. Schauen Sie auf etwas, das gerade sehr gut funktioniert – und nicht auf das, was nicht funktioniert.

Vermeiden Sie es, über Negatives zu sprechen. Fragen Sie sich zunächst, was Ihre Intention ist und ob Sie andere mit Ihrem Thema motivieren bzw. die Situation positiv beeinflussen. Wenn nicht, sprechen Sie nicht darüber.

■ Beispiel

Der Apotheker wirft in der Pause einen Blick auf seinen Umsatz im letzten Monat und denkt „Oh mein Gott, wenn das so weitergeht, kann ich die Pacht nicht mehr zahlen.“ Das löst sofort Panik in ihm aus. Kommt anschließend ein Kunde in die Apotheke, ist der Dienstleister vielleicht geistig abwesend, dreht und wendet Zahlen in Gedanken, redet wenig und hört dem Kunden kaum zu. Auf den Kunden wirkt er in diesem Moment desinteressiert und sein Ton ist abweisend. Je nachdem wie der Kunde gerade selbst gestimmt ist, wird er das als „unmögliches Verhalten“ titulieren und in negative Stimmung geraten. Die Apotheke bekommt den Stempel „unfreundliches Personal“.

Jeder ist Manager seiner Gedanken

Um eine solche Situation zu vermeiden, könnte der Apotheker sich bewusst machen, dass er der Manager seiner Gedanken ist. Er erkennt den Gedanken und lässt ihn quasi vorüberziehen. Er könnte sich fragen: „Was würde ich einem Freund jetzt raten?“ oder noch besser „Wie möchte ich mich jetzt stattdessen fühlen – ruhig, gelassen, sicher, zuversichtlich?“ Er wandelt den Gedanken um in „Ich mache in diesem Monat einen guten Umsatz und kann meine Miete ganz leicht bezahlen. Und mein nächster Kunde ist der Anfang einer wunderbaren Zukunft in Wohlstand, Sicherheit und Gesundheit.“ Diese Art des Denkens ist anfangs ungewohnt. Doch mit etwas Übung sorgt sie für eine positive Einstellung.

Fazit: So können Sie bei Ihren Kunden punkten

Erzeugen Sie für Ihre Kunden und sich selbst eine positive Atmosphäre:

- Der Mitarbeiter heißt jeden Kunden willkommen und motiviert ihn.
- Der Apothekenmitarbeiter ist stets gut gelaunt und freundlich, reagiert mit Verständnis und Fachkompetenz.
- Er kann die Stimmung des Kunden so steuern, dass dieser die Apotheke mit einem positiven Gefühl verlässt.
- Der Mitarbeiter ist in der Lage, persönliche Missstimmungen nicht zu zeigen.
- Er wertet Menschen nicht mit Blicken, Worten oder Verhalten ab.
- Es werden keinerlei negative, nicht lösungsorientierte Gespräche zwischen Kollegen geführt.

Geben Sie Ihren Kunden ein positives Gefühl