



No. 4-2009



## Mit guten Zusatzverkäufen durch die Sommerzeit

Kundenzufriedenheit ist der einzige Weg, ein Unternehmen abzusichern, weil nur so der Kunde an das Unternehmen gebunden werden kann:

Nur für Freundlichkeit zahlt der Gast nicht. Es ist selbstverständlich höflich behandelt zu werden.

Gäste erwarten neben freundlichem Service auch Dinge wie fachkundige Beratung, Kulanz bei Reklamationen oder neue Ideen.

Die Identifikation mit den Bedürfnissen der Gäste muss der entscheidende Ausgangspunkt des unternehmerischen Denkens sein.

Hierzu zählen bei allen Serviceaktionen, die immer wichtiger werdenden Zusatzverkäufe.

Da höre ich jedoch immer wieder Fragen wie:

- Darf's außerdem noch was sein?
- Und außerdem?
- Kommt noch was dazu?

Kann man machen, bringt nur nicht viel: Der Gast wird auf diese Art von Fragen in der Regel nicht wirklich reagieren.

Viel eher sollten Sie die Punkte in meiner Checkliste beachten, dann können Sie einen Umsatzzuwachs erwirtschaften, der ihnen nicht nur die Ferienzeit versüßt.

**Unser Special für Sie gültig bis 31.08.2009:**

### Verkaufsschulung:

- **Effizienter Kundenservice**
- **Zusatzverkäufe steigern**
- **Reklamationen als Chance**

Über die Details informieren wir Sie sehr gerne. Unsere Kontaktdaten finden Sie unten auf der Seite!

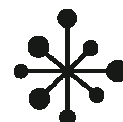
Wir wünschen Ihnen einen erfolgreichen Sommer.

Ihre

Hannah Plettenberg



Sie erhalten diesen Newsletter, weil Sie Kunde, Interessent oder Partner von plettenbergconsulting sind - oder von jemandem dafür registriert wurden. Sollten Sie diesen Newsletter nicht mehr empfangen wollen, sende Sie einfach eine kurze Email an [newsletter@plettenberg-consulting.de](mailto:newsletter@plettenberg-consulting.de)





- Seien Sie als erstes davon überzeugt, ein anderes Produkt zusätzlich anzubieten und überzeugen Sie auch Ihre Mitarbeiter.
- Überlegen Sie, mit welchen konkreten Produkten Sie einen schnellen Zusatzverkauf erreichen können bzw. womit Sie Ihre Kunden zusätzlich glücklich machen könnten.
- Setzen Sie sich das Ganze als Ziel: „**Heute werden wir 10 Stücke Erdbeertorte mehr verkaufen!**“ oder machen Sie einen kleinen Wettbewerb mit Ihren Mitarbeitern: Wer es innerhalb einer bestimmten Zeit schafft, die größte Anzahl eines bestimmten Produktes zu verkaufen, erhält eine kleine Belohnung.
- Drängen Sie Ihrem Kunden nichts auf, sondern verführen Sie ihn: „**Wir haben heute auch noch ganz leckere, frische Erdbeertorte, die sollten Sie unbedingt probieren!**“ oder „**Kann ich Sie noch zu einem Stück leckeren Kuchen verführen? Wir haben zum Beispiel ganz frisch....**“
- Erstellen Sie eine Liste mit Produkten, die Sie in der jeweiligen Saison als „zusätzliches Bonbon“ verkaufen können.
- Holen Sie sich Ideen bei Kunden, Kollegen und Freunden aber vor allem bei Ihren Mitarbeitern, welches die richtigen Produkte sein könnten.
- Trauen Sie sich, konkrete Produkte anzubieten. Akzeptieren Sie auch mal ein „Nein“. Es wird der Zeitpunkt kommen, an dem ihr Stammkunde „Ja“ sagen wird.

**Haben Sie Spaß am Verkaufen. Sehen Sie es als Ihren Job an, Ihre Gäste glücklich zu machen - dann ist es ganz einfach ☺**

