

# Händler streichen Nein aus ihrem Wortschatz

Beim zweiten Fellbacher Einzelhandelssprechtage üben sich Workshop-Teilnehmer in positiven Kundengesprächen

**Fellbach.** Tipps für gute Geschäfte und zufriedene Kunden haben sich Fellbachs Einzelhändler beim zweiten Sprechtag für die Branche geholt. Etwa 80 Teilnehmer haben das Angebot des Stadtmarketingvereins, der Stadt sowie der Handels- und Gewerbevereine genutzt.

Von Katja Edler

Es gibt Momente, in denen scheint Fellbach näher an Asien zu liegen als bisher angenommen. Zum Beispiel, wenn es um das Thema Neinsagen geht. Während das kleine Wörtchen mit der großen Wirkung vielen Asiaten seit jeher kulturell bedingt gar nicht oder nur schwer über die Lippen kommt, haben einige Fellbacher die Negation gestern eher spontan aus ihrem Wortschatz gestrichen.

„Wir neigen umgangssprachlich dazu, das zu sagen, was wir nicht wollen, anstatt das auszudrücken, was wir wollen“, sagte Uschi Beck. Was die Referentin ihren rund 30 Zuhörern in einem von vier Workshops an diesem Tag mitteilen wollte, klang da schon positiver: „Sagen Sie lieber, was geht, anstatt lang zu erklären, was nicht geht.“ Leichter gesagt als getan. Oder wie schmettert man als geschäftstüchtiger Händler etwa überzogene Rabattforderungen ab, ohne dem Kunden das Gefühl zu geben, nicht auf seine Wünsche eingegangen zu sein?

Das Geheimnis liegt in der richtigen Wortwahl. Dass es nicht immer leicht ist, diese zu treffen, mussten die Mitglieder der drei örtlichen Gewerbe- und Handelsvereine und des Stadtmarketingvereins am eigenen Leib erfahren. Immer wieder kam ihnen bei einer Übung das verpönte „N“-Wort über die Lippen. Ein Versicherungsfachmann überraschte die Referentin, die sich als Trainerin für ganzheitlichen Erfolg bezeichnet, mit einer vielversprechenden Lösung. Auf die Frage einer fiktiven Kundin, ob es ein Schmuckstück auch in Gold gebe, erwiderte er spontan: „Silber steht Ihnen doch viel besser.“ Noch ein Kompliment zur passend kühlen Augenfarbe und die Charmeoffensive hat gute Chancen, die Kasse klingeln zu lassen.



Uschi Beck gibt im Rathaussaal Tipps zum Thema „Kommunikation im Verkauf“. Foto: Katja Edler

Den Grund nannte die Referentin: „Kaufentscheidungen werden nur zu einem Drittel mit dem Verstand und zu zwei Dritteln mit dem Gefühl getroffen.“ Dementsprechend spielen der Preis nicht immer die entscheidende Rolle. Auch hier gelte es, auf sprachliche Nuancen zu achten. Reagiert der Kunde beim Blick auf das Preisschild mit „Das ist zu teuer“, hat der Händler schlechte Aussichten auf gute Geschäfte. Entgegnet er „Das ist aber teuer“, ist längst noch nicht alles verloren. „Dann wird es Zeit für Streicheleinheiten“, sagte Uschi Beck. Statt körperlicher Annäherungsversuche setzt die Referentin allerdings

auf Wohltuendes für die Seele: Der Kunde sollte darin bestärkt werden, dass er sich mit dem qualitativ hochwertigen Produkt etwas ganz Besonderes gönnt. Denn: „Es gibt viele Menschen, die morgens im Discounter einkaufen und nachmittags die Vorzüge des Fachgeschäfts zu schätzen wissen.“

Darauf hoffen auch die Nutzer des zweiten Fellbacher Einzelhandelssprechtags. Mit rund 80 Teilnehmern an vier Workshops zum Thema Verkauf, Umgang mit Mitarbeitern und Ladendiebstahl ist dieser aus Sicht der Organisatoren so gut verlaufen, dass einer künftigen Fortsetzung nichts im Wege steht.