

VERKAUFSGESPRÄCH

# Zuhören fördert den Verkauf

*Sich pigmentieren zu lassen ist für viele Neu-Kundinnen zunächst ein großer Schritt. Dabei ist es von entscheidender Bedeutung, der Kosmetikerin zu vertrauen. Im Verkaufsgespräch müssen Sie dieses Vertrauen durch Kompetenz und gutes Zuhören aufbauen.*

**U**m Erfolg im Verkauf zu haben ist es wichtig, dass der Kopf frei ist.

Das heißt vor allem, dass Sie Ihre geschäftlichen und privaten Dinge geordnet und im Griff haben sollten – dann können Sie sich auch in Ruhe auf Ihre Kunden konzentrieren. Gerade wenn Sie selbstständig sind, ist das Arbeitsumfeld so umfangreich, dass Sie sich sicherlich manchmal wünschen, sich „nur“ auf die Kosmetikbehandlungen und den Produktverkauf konzentrieren zu können. Doch leider haben Sie auch noch die Buchhaltung, die Warenbestellung, die Personaleinteilung u.v.a. im Hinterkopf.

Wenn die Kundin allerdings das Institut betritt, sollten Sie sich voll und ganz auf sie konzentrieren. Das beginnt schon bei der Begrüßung. Sie muss merken, dass

Sie sich freuen, dass sie da ist. Lachen Sie sie freundlich an und begrüßen Sie sie wenn möglich mit Namen. Fragen Sie, welche Wünsche sie hat, und ermitteln Sie dadurch den Bedarf. Viele Verkäufer machen den Fehler und hören den Kunden nicht richtig zu, wenn sie ihre Wünsche äußern. Das Ergebnis ist, dass sich diese Kunden nicht verstanden fühlen und meistens auch nicht bereit sind, etwas zu kaufen.

## **Gehen Sie bestmöglich auf die Wünsche Ihrer Kundin ein**

Klagt eine Kundin beispielsweise über fehlende Augenbrauen und möchte wissen, was man in diesem konkreten Fall mit einem dauerhaften Make-up machen könnte, dann ist es sehr wichtig, dass Sie speziell auf die Augenbrauen eingehen – und nur ►

## Zuhören fördert den Verkauf

darauf. Erzählen Sie nicht gleich etwas von dauerhaften Lidstrichen und Lippenkonturen – das würde die Kundin nur verwirren.

Schauen Sie sich die Augenbrauen der Kundin genau an und versuchen Sie, so detailliert wie möglich zu beschreiben, wie Sie diese verbessern könnten. Bitten Sie die Kundin sich hinzulegen, damit Sie die neue Form vorzeichnen können. Zeichnen Sie zuerst eine Seite vor und zeigen Sie sie der Kundin im Spiegel. Falls die Kundin die Form verändert haben möchte, gehen Sie geduldig auf ihre Wünsche ein und ändern Sie die Form ab – vorausgesetzt, Sie können es fachlich vertreten.

### **Aufklärung zeugt von Kompetenz und Erfahrung**

Teilen Sie der Kundin mit, wie lange die Pigmentierung dauern würde, also in unserem Beispiel ca. eine Stunde für

die Augenbrauen. Erwähnen Sie auch, dass sie direkt nach der Behandlung wieder gesellschaftsfähig ist. Zählen Sie der Kundin die Vorteile auf, die sie dadurch hat. In unserem Beispiel: „Durch die Augenbrauen-Pigmentierung haben Sie ein viel ausdrucksstärkeres Gesicht und im Sommer ist es ideal, da nichts mehr verwischt, wenn man schwitzt oder sich ins kühle Nass stürzt.“ Und schlagen Sie ihr vor, dass sie – wenn sie möchte – sich gleich pigmentieren lassen kann. Viele Kunden halten die Behandlung nämlich für äußerst kompliziert und trauen sich nicht zu fragen, ob sie gleich dableiben und drankommen könnten.

Entschließt sich die Kundin für eine sofortige Pigmentierung, können Sie ihr rein der Information halber gleich noch Lidstriche und Lippen vorzeichnen. Nicht

selten entscheiden sich diese Kundinnen dann nämlich für eine Komplett-Behandlung.

Wie sieht eigentlich Ihr eigenes Permanent Make-up aus? Ist es perfekt oder entschuldigen Sie sich immer wieder bei Ihren Kundinnen, dass es noch nicht ganz fertig sei und Sie keine Zeit hätten, es nachbehandeln zu lassen? Sie sollten ein Vorbild sein. Wenn Sie ein perfektes Make-up an sich selbst vorzeigen können, wird Ihre Kundin so begeistert sein, dass Sie nicht mehr viel Überzeugungsarbeit leisten müssen.

### **Sie sollten immer mit gutem Beispiel vorangehen**

Im Übrigen nützt es nicht viel, wenn Sie ein Verkaufsgenie sind und nicht halten können, was Sie versprechen. Deshalb ist eine Grundvoraussetzung für Ihren Erfolg, dass Sie selbst eine gute Schulung hatten, an genügend Modellen gearbeitet haben, um eine gewisse Routine zu bekommen, und last, but not least sich regelmäßig weiterbilden. Es lohnt sich, etwas mehr Zeit und

Geld in Aus-, Fort- und Weiterbildung zu investieren, denn nur wenn Sie am Ball bleiben, können Sie Ihren Kunden eine Spitzen-Qualität anbieten. Und die sollten Ihre Kundinnen auch erwarten können, wenn es um ihr Gesicht geht. Denn bedenken Sie einfach immer wieder: Das, was Sie tun, ist von Dauer!



**Bei Ihnen stapelt sich der Papierkram? Trotzdem: Wenn eine Kundin da ist, sollten Sie sich nur auf sie konzentrieren**

#### **Waltraud Kuffner**

Die gelernte Drogistin und Werbekauffrau absolvierte eine Visagistenausbildung und machte sich 1963 mit einer Parfümerie und Drogerie selbstständig. 1987 gründete sie die Firma Long-Time-Liner Conture Make-up in München, die sie gemeinsam mit ihrer Tochter Corinna Kuffner führt.

