

„10 Gebote für Verkäuferinnen und Verkäufer im Weltladen“

1. Betreten Kunden den Laden, sollst Du aufstehen, sie begrüßen und ihnen das Gefühl geben, dass Du für sie da bist.
2. Während sich der Kunde im Laden bewegt, sollst Du einer Beschäftigung nachgehen. Die positive Einkaufsatmosphäre für den Kunden steht im Vordergrund.
3. Schätze den Kunden ein und verwende offene Fragen um in das Gespräch mit dem Kunden zu gelangen (die sog. „W-Fragen“: Was, Wie, Womit,...). Orientiere Dich daran, wo sich der Kunde im Laden befindet und was er tut (situative Ansprache).
4. Du sollst den Verkaufsraum nach Möglichkeit nicht verlassen, wenn Du mit der Kundschaft allein im Laden bist.
5. Du sollst nichts umdekorieren! (Es gibt ein Deko-Team.) Es sei denn, ein Stück aus dem Schaufenster wurde verkauft und hinterlässt eine Lücke.
6. Du sollst den Preis von Artikeln neutral bewerten und es vermeiden, vermeintlich hohe Preise im Vorfeld zu rechtfertigen. Über den Preis entscheidet allein der Kunde.
7. Du sollst den Kunden schnell an der Kasse bedienen. Bei technischen Problemen notiere den Betrag handschriftlich und löse die Probleme nachher. Der Kunde kommt immer zuerst.
8. Betrachte Reklamationen als Chance. Sei dankbar für den erneuten Besuch des Kunden. Handle Reklamationen so kulant wie möglich.
9. Du sollst dich über unsere neuen und unsere bestehenden Produkte informieren wenn keine Kundschaft im Laden ist und Du Zeit dafür hast.
10. Das Ehrenamt ist keine Entschuldigung für Nichtwissen. Bitte die Kunden um Angabe ihrer Telefonnummer oder Adresse und informiere sie nachdem Du dich informiert hast. Viel steht auch Ladenbuch.