



## **Echte Freundlichkeit gegenüber den Kunden kommt immer aus dem eigenen Herzen.**

### **Mehr Spass und Freude an Kundenkontakten nach dem Freundlichkeitsprinzip von John Selby.**

**Wem es im Detailhandel gelingt, regelmässig einen herzlichen Kontakt mit den Kunden zu pflegen, erlebt den Verkauf in einer völlig neuen Dimension.**

Mit Hilfe spezieller Techniken und Erkenntnissen aus der kognitiven Wissenschaft und Untersuchungen zur Verbindung von Verstand, Herz und Seele können wir Freundlichkeit zum zentralen Prinzip im Umgang mit Ihren Mitmenschen machen. Ihre Kundinnen und Kunden sind Mitmenschen. Herzlichkeit und Freude am persönlichen Kontakt öffnen den Zugang zueinander. Dieser Sympathietransfer trägt viel zum guten Gelingen im Verkauf bei. Begonnen hat es mit einem Lächeln.

**Genau diese Freundlichkeit und Herzlichkeit wird in Zukunft im Detailhandel & Retail-Geschäft noch viel wichtiger werden, um aus begeisterten Gelegenheitskundinnen und -kunden Stammgäste zu machen.**

Ihre MitarbeiterInnen mit direktem Kundenkontakt erleben in diesem inspirierenden Workshop neue Denkmuster und Möglichkeiten zur bewusst positiven Haltung gegenüber ihren Kunden, die es ihnen ermöglichen wird, innert Kürze zu jeglichen Kunden einen herzlichen Kontakt aufzubauen. Dadurch fühlen sich Ihre MitarbeiterInnen einerseits besser, was sich andererseits auf Ihre Kunden und deren Einkaufserlebnis überträgt. Sie werden es erleben: Die Lust der Kunden, mehr einzukaufen, wächst.

### **Die Zielgruppen:**

MitarbeiterInnen mit direktem Kundenkontakt, ob Detailhandel / Retail, Aussendienst, Hotellerie & Gastronomie, Apotheken, Banken, Tankstellen, Spezialgeschäfte, usw.

### **Ihr Praxis-Nutzen:**

- > Sie lernen, wie Sie zu jeglichen Menschen (Kunden) quasi auf Knopfdruck einen herzlichen Kontakt herstellen können.
- > Sie lernen, wie sich die bewusste Modifikation der eigenen Einstellung positiv auf verschiedene Bereiche in Ihrem Leben auswirkt – für mehr Freude und Spass im Umgang mit Menschen sorgt.
- > Sie lernen, Menschen nicht mehr einfach so zu «beurteilen».
- > Mit vielen praktischen Übungen und entsprechend guten Aha-Effekten.

**Stichworte zum Inhalt:**

- > Vom Kopf aufs Herz umschalten.
- > Den eigenen Empathie-Akku aufladen.
- > Andere nicht bewerten.
- > Spontan sein und authentisch bleiben.
- > Meine herzlichen Absichten im Verkauf.
- > Sich offen auf den anderen einlassen.

**Gut zudem zu wissen:**

- > Es lohnt sich aus Erfahrung, nach 6 bis 8 Wochen einen kurzen Erfahrungsaustausch mit dem Trainer anzusetzen. Für Feedbacks, Fragen und Nachbesserungen, falls nötig.
- > Wir können Video-Clips produzieren, die Ihrem Verkaufspersonal nach dem Workshop ermöglichen, das dort Gelernte stetig zu trainieren, zu erneuern und laufend in die Praxis umzusetzen. Sie können mit diesen Clips auch neue MitarbeiterInnen im Verkauf sofort praxisorientiert auf eine detaillierte und wirkungsvolle Kundenansprache schulen.
- > Wir empfehlen Ihnen, diesen Workshop als Basis-Workshop, sofern Sie noch weitere Trainings in Verkaufstechnik und Kundenumgang planen. Wir beraten Sie herzlich gerne.

**Schön, Ihr Lächeln. Warum nicht ein Coaching von Intake? Sie haben Recht! Rufen Sie mich an, mailen Sie uns, treffen wir uns.**

**Simon Niederhauser** // intake ag – Werkstatt für Verkauf und Marketing

**Telefon 031 914 40 40**

**Handy: 079 540 49 26**

**E-Mail: [info@intake.ch](mailto:info@intake.ch)**

**[www.intake.ch](http://www.intake.ch)**

**Team-Büro Bern: Waaghausgasse 18, 3011 Bern**

**Postadresse: intake ag // Simon Niederhauser // Bifang 13 // 3472 Wynigen**