

So steigerst du deine Umsätze

KA-TSCHING!



FOTO: ROMAN SAMBORSKYI/SHUTTERSTOCK.COM

Mehr Umsatz bedeutet mehr Geld in der Kasse. Um mehr Umsatz zu machen, müssen einfach nur mehr Dienstleistungen und Produkte verkauft werden. Leichter gesagt als getan! Was in der Theorie so einfach klingt, erweist sich in der Realität häufig als kompliziert. Ein paar Tipps zur Umsetzung in die Praxis gibt dir die Expertin für Verkauf und Vertrieb Sandra Schubert.

Wie können wir trotz aktueller Konsumzurückhaltung die eigenen Umsätze mindestens konstant halten, wenn nicht sogar steigern? Eine entscheidende Fragestellung, mit der du dich als Unternehmerin unbedingt auseinandersetzen solltest.

Neben deinem operativen Geschäft, zum Beispiel einem ausgefüllten Tag in der Kabine, die Energie für den Verkauf aufzubringen, ist gar nicht so einfach und gleichzeitig erfolgsscheidend! Zumal viele Beauty-Expertinnen diesen schönen Beruf gewählt haben, um ihre Kundinnen glücklich zu machen, und eher Hemmungen haben, ihnen „das Geld aus der Tasche zu ziehen“ oder „ihre Kreditkarten zum Glühen zu bringen“, wenn ich es mal so plakativ ausdrücken darf!

Dabei entsteht eine große Gefahr – die Gefahr, dass wir unsere Kundinnen bevormunden. Indem wir ihnen Informationen vorenthalten und für sie entscheiden, was gut für sie ist und was sie sich leisten können oder sollten. Würdest du Menschen, die deinen Rat als Expertin wollen, wirklich ein tolles Angebot vorenthalten wollen?

Beispiel 1

Stell dir doch mal folgende Situation vor: Die für dich zuständige Kundenbetreuerin, die dafür sorgt, dass deine Lieblingspflegeprodukte immer in deinem Kosmetikinstitut verfügbar sind, informiert dich nicht über die Verfügbarkeit einer neuen, exquisiten Pflegelinie, weil sie denkt, die Produk-

te wären zu teuer für deine Kundinnen. Dabei wartest du bereits seit längerem auf diese Anti-Aging-Neuheit.

Du erfährst aber erst über eine Berufskollegin, wie sensationell die neue Linie bei ihr läuft. Wie würdest du dich jetzt fühlen? Nicht ernst genommen, vielleicht sogar bevormundet? Das wäre doch wirklich nicht nett und zugleich ein echter Wettbewerbsnachteil, oder?

Zeige Haltung und Mut

Deine Kundenbetreuerin hat in diesem geschilderten Fall nicht mit dir auf Augenhöhe kommuniziert – sie hat dich nicht „für voll genommen“!

Für den Verkauf ist es jedoch essenziell, auf Augenhöhe, also in der Haltung „Ich bin okay, du bist okay!“ zu kommunizieren. Darauf basiert der wichtige Grundsatz: „Ich habe ein wertvolles und attraktives Angebot. Meine Kundinnen dürfen selbst entscheiden, wann sie dieses annehmen wollen.“ Manchmal kommt selbst mir als Vertriebsprofi diese Überzeugung vor einem wichtigen Termin abhanden. Dann ist es entscheidend, dies in der Selbstreflexion zu erkennen und mich selbst durch meinen stärkenden Glaubenssatz zu ermutigen. **Also zusammengefasst:** Mein Mindset-Tipp für mehr Umsatz lautet: Auf die

Wenn du dein Angebot nicht sicht- und hörbar machst, wie sollen deine Kundinnen wissen, was sie bei dir kaufen können.

richtige Haltung und den situativen Mut kommt es an.

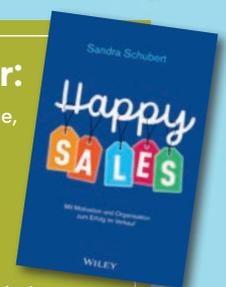
Denn wenn du dein Angebot nicht sicht- und hörbar machst, wie sollen deine Kundinnen wissen, was sie bei dir kaufen können?

Initiiere Anschlussverkäufe

Man könnte meinen, der Weg zu mehr Umsatz führt überwiegend über neue Kundinnen. Grundsätzlich stimmt das natürlich. Und gleichzeitig ist es eine echte Herausforderung, den eigenen Kundenkreis stetig zu erweitern. Meine Lösung für dauerhaft mehr Erträge

Erfahre mehr:

Mehr über strategische, emotionale und organisatorische Selbstführung im Vertrieb lest ihr im Buch der Autorin „Happy Sales – Mit Motivation und Organisation zum Erfolg im Verkauf“ (erhältlich unter der ISBN 978-3-527-51019-1). Die Profiverkäuferin verbindet darin eigene Verkaufserfahrung, positive Psychologie und Zeitmanagement zu einem Motivations- und Erfolgsrezept für alle, die tagtäglich aktiv und glücklich verkaufen wollen.





*Eine weitere Chance
auf gesteigerten Umsatz
liegt in der Verkaufs-
strategie des
Cross-Sellings.*

Was solltest du im Verkauf pushen? Meine Antwort lautet: beides! Und zwar in der Kombination. Denn eine weitere Chance auf gesteigerten Umsatz liegt in der Verkaufsstrategie des Cross-Sellings. Cross-Selling bedeutet, aus der Situation heraus einfach mehr zu verkaufen, also mehr als das ursprünglich nachgefragte Pflegeprodukt oder die Behandlung, die bei dir gebucht wurde.

Warum du durch Mehrverkauf deinen Umsatz leichter steigertest als durch reine Neukundenakquise? Deine bestehenden Kundinnen kennen bereits deine Kompetenz und können die Qualität deiner Leistungen und Produkte einschätzen.

Es besteht eine gute Vertrauensbasis, die es dir ermöglicht, mehr als nur eine Leistung zu verkaufen. Und dieses Vertrauen in deine Expertise und deine Werte als „Fair-Käuferin“ ist ja auch gerechtfertigt, oder?

heißt daher: Mit Leichtigkeit mehr an bestehende Kundinnen verkaufen!

Die wichtige Frage heißt also: Wie verkaufe ich mehr aus der bestehenden Situation heraus? Das Zauberwort lautet: „Anschlussverkäufe“. Diese gelingen am leichtesten in dem Moment, wenn deine Kundin durch deine Leistungserbringung besonders motiviert und glücklich ist.

Beispiel 2

Stell dir vor, du begleitest deine zufriedene Kundin nach der Behandlung zur Theke. Mit einem Blick in deinen

Terminkalender kannst du jetzt einfach fragen: „Wann möchten Sie denn wieder zu uns kommen?“ oder verbunden mit einer Formulierung, die das momentane Wohlfühlgefühl nutzt: „Wann möchten Sie sich denn wieder von uns verwöhnen lassen?“.

Ich würde schätzen, dass allein die Frage nach einem neuen Termin in 40 bis 50 Prozent der Fälle zu einer Neubuchung führt.

Cross-Selling empfohlen

Behandlung oder Pflegeprodukt? Womit lässt sich mehr Umsatz erzielen?

Kurz erklärt:

Cross-Selling heißt übersetzt Querverkauf und ist ein Begriff aus dem Marketing. Er bezeichnet das Bemühen, zusätzlich zu einem nachgefragten Artikel weitere passende Produkte oder Dienstleistungen mit dem Ziel von Vertriebseffizienz und höherem Umsatz zu verkaufen.

Schau mal online:

Exklusiv für Online-Abonnenten: Wusstest du, dass unser Kaufverhalten hauptsächlich von Emotionen gesteuert wird? Wie du deiner Kundschaft emotionale Käuferlebnisse bereitest, liest du auf www.beauty-forum.com. Gib einfach die Nummer 155242 in das Suchfeld ein.

Schließlich gibt es gute Gründe und damit Verkaufsargumente, um zum Beispiel deiner Kundin zu einem Facial eine ergänzende intensive Feuchtigkeitspflege zu empfehlen. Denk nur an die deutlich nachhaltigere Wirkung, die aus der Kombination deiner beiden Leistungen für die Kundin entsteht.

Umsetzung im Arbeitsalltag

Bestimmt überlegst du jetzt, wie du im Arbeitsalltag die Cross-Selling-Technik anwenden könntest? Mit diesen fünf Schritten verkaufst du mit emotionaler Intelligenz und Kundenorientierung:

1. Halte Kontakt und bleib informiert!

Folge deinen Kundinnen auf Social Media und lade sie ein, dir zu folgen. Durch diese virtuellen Kontakte bleibst du gut informiert. Erfahre durch echtes Interesse und lockeres Nachfragen bei der Behandlung, was im Leben deiner Kundin aktuell los ist und sie gerade bewegt.

2. Erkenne Chancen und Engpässe!

Wobei hat deine Kundin aktuell Unterstützungsbedarf? Bei welcher Problemlösung kannst du ihr helfen? Und wie kannst du ihr Leben leichter machen? Thematisiere ihre momentane

Situation, sei einfühlsam und zeig Verständnis.

3. Wecke Nachfrage und schaffe Bewusstsein!

Kommt sie gerade aus dem Urlaub und braucht aufgrund von Sonnengenusss besonders reichhaltige Pflege? Ist sie momentan sehr unter Druck, braucht dringend Erholung? Dann sprich sie darauf an und frag nach, ob du die Situation richtig einschätzt.

4. Werde aktiv und biete konkrete Lösungen an!

Zeig, dass du dir den Kopf Deiner Kundin bereits erfolgreich zerbrochen hast. Skizziere dein kosmetisches, individuell auf sie zugeschnittenes Unterstützungsangebot möglichst genau. Sie hat momentan Stress? Dann sollte sie sich doch unbedingt etwas Gutes tun. Und wenn sie aktuell keine zeitintensiven Pflegerituale durchführen kann, dann weißt du bestimmt Rat und empfehlst eine Expressmaske oder einen Booster, damit der Glow auch in hektischen Zeiten nicht verloren geht.

5. Verkaufe mit Gelassenheit und Konsequenz!

Trotz aller Lösungsorientierung hat die Kundin schon mal Vorbehalte. Zeig Verständnis und bleib weiterhin

optimistisch. Mit dieser Haltung und einem freundlichen, herzlichen Dranbleiben ist es nur eine Frage der Zeit, bis du die angesprochenen Produkte und/oder weiterführende Behandlungen verkaufst, dadurch eine Win-win-Situation schaffst und die Beziehung zu deiner Kundin vertieft!

Lippis Tipp:

Um deinen Umsatz zu steigern, solltest du auf jeden Fall mit deinen Kundinnen im Kontakt bleiben. Eine gute Möglichkeit dafür sind die sozialen Medien.

Du kannst hier schnell Kontakt aufbauen und lockerer in ein Gespräch kommen, bleib dabei aber natürlich immer professionell und stelle deine Expertise in den Vordergrund. Frag doch bei der Behandlung nach, ob deine Kundin zum Beispiel bei Instagram ist, folge ihr und halte sie zu deinen Treatments auf dem Laufenden.



Sandra Schubert

Die Autorin ist Expertin für Verkauf, Positive Psychologie und Emotionale Intelligenz. Sie will Verkäufern mithilfe von Seminaren und Vorträgen zum Verkaufserfolg verhelfen.
www.schubs.com