

Powered by **freundin**



Weihnachtsstress – Kein Problem

Interview mit Isabel Nitzsche,
Job- und Karriere-Expertin

Zusammenfassung:

Betrachten Sie den Weihnachtsstress sportlich – die Kunden kommen, um zu kaufen, gerade wenn es der 23.12. ist. Denken Sie in jeder Situation daran, dass der Kunde wichtig für das Unternehmen ist. Vermitteln Sie einem unentschlossenen Kunden die Sicherheit, dass er auf jeden Fall die richtige Entscheidung trifft – auch wenn der Prozess ein wenig länger dauert. Akzeptieren Sie für sich selbst einfach, dass eine stressige Zeit bevorsteht.

Warum kaufen eigentlich so viele Kunden ihre Weihnachtsgeschenke erst in letzter Minute und verstärken so noch den Stress in der Adventszeit?

Warum die Kunden so handeln, ist völlig unerheblich. Selbst, wenn es für Sie und Ihre Kolleginnen praktischer wäre, wenn sich das Weihnachtsgeschäft etwas entzerrt, vergessen Sie eines nicht: Es ist nicht Ihre Aufgabe, die Kunden zu erziehen. Auch wenn das ärgerlich ist: Man kann nur sich selbst verändern, aber niemand anderen. Das gilt für Ehepartner und Freunde genauso wie für Kunden. Das heißt, selbst wenn Sie als Verkäuferin es wünschenswert finden, dass die Kunden früher mit ihren Einkäufen beginnen, so ist es doch deren Sache, sich zu entscheiden, wann sie damit anfangen. Wenn Sie das nicht akzeptieren, vermitteln Sie dem Kunden unbewusst, dass Sie sein Verhalten nicht in Ordnung finden. Aber niemand möchte sich schlecht fühlen, nur weil er sich noch nicht im Hochsommer um Weihnachtsgeschenke gekümmert hat. Ihre negativen Gefühle wird Ihnen der Kunde widerspiegeln und Sie unbewusst auch nicht in Ordnung finden. Das macht das gesamte Verkaufsgespräch viel schwieriger und damit auch ungleich stressiger, als wenn sich beide akzeptieren.

Vermitteln Sie dem Kunden, dass Sie ihn wertschätzen – egal zu welchem Zeitpunkt er bei Ihnen einkaufen möchte. Gerade im Weihnachtsstress fühlen sich Kunden gut,



VERBAND DER VERTRIEBSFIRMEN KOSMETISCHER ERZEUGNISSE E.V.

wenn persönlich auf sie eingegangen wird. Zeigen Sie Interesse am Kunden, betrachten Sie ihn aufmerksam und holen Sie Informationen ein, erforschen Sie welcher Typ die Kunden oder der Kunde ist. Dann wird sich der Kunde geachtet fühlen. Und Sie haben Ansatzpunkte, um ein bestimmtes Produkt mit der Person zu verbinden. Wenn jemand im Designer-Outfit kommt, ist dann vielleicht auch der Designer-Duft der richtige. Betrachten Sie das Thema „Weihnachtsstress“ sportlich-positiv. Bei Kunden, die erst kurz vor Weihnachten kommen, sind die Chancen sehr groß, dass sie etwas kaufen. Das sorgt für ein gutes Geschäft. Und wer sich im Weihnacht-Stress gut bedient und beraten fühlt, kommt gern auch während des Jahres wieder, um beispielsweise Geburtstagsgeschenke zu kaufen.

Darf ich auch einmal unfreundlich sein?

Unfreundlichkeit ist tabu im Dienstleistungsbereich. Kunden erwarten zu Recht, dass sie freundlich behandelt werden. Versetzen Sie sich in die Lage des Kunden: Wie würde es Ihnen an seiner Stelle gehen? Sie selbst möchten vermutlich auch nicht unfreundlich bedient werden, wenn Sie Ihre eigenen Einkäufe machen. Wenn Ihnen in der anstrengenden Weihnachtszeit doch einmal eine unfreundliche Bemerkung herausrutscht, ist es am Besten, sich gleich kurz dafür zu entschuldigen und dann wieder auf das Anliegen des Kunden einzugehen.

Was mache ich wenn Kunden aggressiv sind?

Auf keinen Fall sollten Sie mit einer aggressiven Antwort reagieren, das führt nur zu weiterer Eskalation. Lassen Sie sich nicht von seinem Ärger anstecken und bleiben Sie ruhig. Beschäftigen Sie sich stattdessen damit, sein Anliegen wirklich richtig zu verstehen und fragen Sie wenn nötig nach. So zeigen Sie Ihrem Gegenüber, dass Sie ihn ernst nehmen. Denken Sie während des Gesprächs daran, dass dieser Kunde positiv und wertvoll für Ihre Firma ist – weil er durch seine Einkäufe schließlich das Überleben Ihres Unternehmens sichert. Sagen Sie sich diesen positiven Aspekt während des Gesprächs innerlich immer wieder vor. So gewinnen Sie positive Ausstrahlung und der Kunde beruhigt sich eher wieder. Die Chance, etwas Falsches zu sagen, sinkt so, weil Sie sich auf den anderen konzentrieren.

Wenn jemand allerdings nicht nur eine aggressive Bemerkung macht, sondern Sie persönlich beschimpft und beleidigt, ziehen Sie eine deutliche Grenze und sagen Sie in ruhigem Ton, dass Sie auf diese Art und Weise nicht angesprochen werden möchten. Hilft das nichts, holen Sie Ihren Vorgesetzten zu Hilfe.

VKE - VERBAND DER VERTRIEBSFIRMEN KOSMETISCHER ERZEUGNISSE E.V. · SCHÖNE AUSSICHT 59 · D-65193 WIESBADEN
PHONE +49 (0) 611.58 67-0 · FAX +49 (0) 611.58 67-27 · EMAIL: INFO@KOSMETIKVERBAND.DE · WWW.KOSMETIKVERBAND.DE



PRESSEBÜRO ANTJE BRÜNE · WESTFALENWEG 381 · D-42111 WUPPERTAL
PHONE +49 (0) 202.70 52 636 · FAX +49 (0) 202.70 52 638 · EMAIL: PAB@WTAL.DE



VERBAND DER VERTRIEBSFIRMEN KOSMETISCHER ERZEUGNISSE E.V.

Wie reagiere ich auf sehr unentschlossene Kunden?

Holen Sie möglichst viel Information vom Kunden ein, stellen Sie offene Fragen, damit Sie Alternativen anbieten können. Vermitteln Sie den Kunden die Sicherheit, dass er auf jeden Fall eine gute Entscheidung treffen wird – auch, wenn das vielleicht bedeutet, zu diesem Zeitpunkt noch nichts einzukaufen. Kunden haben grundsätzlich das Recht, auch einmal lange für eine Entscheidung zu brauchen oder sich womöglich gar nicht zu entscheiden. Vermeiden Sie alles, was dazu führen könnte, dass der Kunde sich genötigt oder unter Druck gesetzt fühlt. Das führt nur zu inneren Widerständen beim Kunden. Selbst wenn er dann etwas kauft, wird er wahrscheinlich nicht noch einmal wieder kommen und sich diesem Druck wieder aussetzen wollen.

Wie motiviere ich mich selbst, um diese anstrengende Zeit möglichst entspannt zu überstehen?

Arbeit ohne Stress ist eine Illusion. Wenn Sie akzeptieren, dass Ihnen eine stressige Zeit bevorsteht und aufhören, gegen den Stress zu kämpfen, sparen Sie Kraft und Energie, die Sie nutzen können, um mit der Situation besser klar zu kommen. Fragen Sie sich, ob es etwas gibt, womit Sie selbst den Stress noch vergrößern. Muten Sie sich vielleicht zusätzlich zu den äußeren Anforderungen noch mehr zu? Heißt Ihr Glaubenssatz vielleicht „Ich muss immer die Beste im Verkaufsteam sein“? Machen Sie sich klar, was Sie schaffen können und was nicht.

Und versuchen Sie gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen ein gutes Team zu bilden nach dem Motto „Gemeinsam schaffen wir das, mal sehen wie wir dieses Jahr besser mit dem Stress zurecht kommen“. Erkundigen Sie sich bei Ihren Kollegen, wie Sie sie unterstützen können. Dann werden die Kollegen Ihnen auch gern zu Hilfe kommen, wenn es für Sie gerade besonders stressig ist. Versuchen Sie so untereinander ein positives, hilfsberechtigtes Klima zu schaffen, das wirkt sich auch positiv auf die Stimmung der Kunden aus, die Ihr Geschäft betreten. Viel wichtiger als antrainierte Floskeln für Kundengespräche ist Ihre innere Haltung. Wenn Sie positiv gestimmt sind, überträgt sich das in jedem Fall auf die Kunden und senkt den Stresslevel. Und feiern Sie gemeinsam den erhöhten Umsatz zur Weihnachtszeit, in dem Sie alle zusammen essen gehen.

Was mache ich, wenn trotzdem einmal alles zuviel wird?

Und wenn es Ihnen einmal gar nicht gut geht und Sie das Gefühl haben, dass alles zuviel wird, schaffen Sie sich Distanz mit einer Mini-Auszeit. Gehen Sie kurz ins Lager oder auf die Toilette, um zwischendurch einmal Luft zu holen. Und planen Sie sich



VERBAND DER VERTRIEBSFIRMEN KOSMETISCHER ERZEUGNISSE E.V.

entspannende Aktivitäten in der Weihnachtszeit schon vorab ganz bewusst in Ihren Kalender ein. Wenn Sie bereits mit einer Freundin für einen bestimmten Abend für die Sauna verabredet sind, ist es leichter die Kurve zu bekommen, als sich dann erst darum kümmern zu wollen, wenn man eigentlich schon zu müde ist, sich zu verabreden. Und wenn Sie mit Familie oder einem Partner zusammenleben, denken Sie daran, Ihren Partner in der Vorweihnachtszeit um stärkere Unterstützung im Haushalt zu bitten.

Was mache ich, wenn eine Kollegin mich unfreundlich behandelt?

In der Vorweihnachtszeit werden aus Stress schon einmal Dinge gesagt, die nicht so gemeint sind. Und dann sollte man nicht aus jeder Mücke einen Elefanten machen. Sollte das jedoch öfter vorkommen, sagen Sie Ihrer Kollegin später unter vier Augen, dass Sie ihre Bemerkung als unfreundlich empfunden haben. Fragen Sie nach, was los ist, ob es ein Problem gibt und wie Sie es gemeinsam lösen können. Mit schnippischen oder ironischen Bemerkungen durch die Blume zu antworten, bringt meist nicht den gewünschten Effekt. Denn entweder die andere Person versteht den Hinweis nicht und reagiert nicht. Oder ärgert sich darüber und die Spannung zwischen Ihnen steigt so noch.

Wie kann ich einer überforderten Kollegin helfen?

In dem Sie sie direkt ansprechen und fragen, ob Sie sie unterstützen können. Auf keinen Fall sollten Sie eigenmächtig handeln – vielleicht fühlt sich die Kollegin gar nicht überfordert oder hätte sich eine ganz andere Art von Hilfe gewünscht.

weitere Infos zu Isabel Nitsche unter www.printTV.de