

### **+++ Freundlichkeit gewinnt**

***Ihre Mitarbeiter sind das Potenzial, mit dem Sie sich vom Wettbewerb abheben können.*** Seitdem die Waren zunehmend austauschbarer geworden sind, treffen die Kunden ihre Einkaufsstättenwahl nicht zuletzt auch danach, wie sie in den verschiedenen Geschäften behandelt werden und ob sie sich dort wohlfühlen. Nach Überzeugung der Experten von der Akademie für Freundlichkeit, Köln, hat die Dienstleistungsqualität einen ebenso großen Einfluss auf die Qualität einer Handelsleistung wie die Produktqualität.

***Deshalb sollten Sie besonderes Augenmerk auf Ihre Mitarbeiter legen.*** Machen Sie sich deren Kommunikationsverhalten bewusst. Da wahre Freundlichkeit im deutschen Einzelhandel leider immer noch nicht selbstverständlich ist, können Sie durch einen besonders netten Umgang des Verkaufspersonals mit den Kunden den Service Ihres Hauses revolutionieren. In Ihren Mitarbeiterschulungen sollten Sie regelmäßig betonen, dass es nicht nur darauf ankommt, was gesagt wird, sondern auch darauf, in welchem Ton und verbunden mit welcher Körpersprache dies geschieht. Nach Ansicht der Experten von der Akademie für Freundlichkeit, Köln, besteht heute ein wesentlicher Erfolgsfaktor darin, der Konkurrenz um ein Lächeln voraus zu sein.

***Bedenken Sie:*** Echte, nicht aufgesetzte Freundlichkeit kann allerdings nur dann entstehen, wenn die Mitarbeiter ihren Beruf als Verkaufskräfte in Ihrem Haus gerne ausüben. Daher sind Sie gefordert, die Rahmenbedingungen für ein optimales Betriebsklima zu schaffen. Dies sollten Sie als eine Zukunftsinvestition betrachten. Bereits beim erstmaligen Betreten Ihres Hauses sollte ein positives Gefühl entstehen; bekanntlich gibt es niemals eine zweite Chance, einen ersten Eindruck zu hinterlassen.