

Wie freundlich sind unsere Verkäufer?

Expertin machte für den EXPRESS den Test in Kölner Geschäften

Samstag – Einkaufstag. Tausende Strömen in die City, haben Bummel-Laune. Doch schnell wird die Kauflust zum Kauffrust. „Weiß ich nicht, haben wir nicht, kenne ich nicht“, wimmelt unmotiviertes Verkaufspersonal häu-

fig die Kunden ab. „Dann geht natürlich jede Lust aufs Shoppen verloren. Das sind die rensten Killerphrasen“, sagt Psychologin Natalie Mai. Die 31-Jährige aus Köln muss es wissen, Freundlichkeit ist ihr Beruf. Mai grün-

dete vergangenes Jahr die „Akademie für Freundlichkeit“. Seitdem trainiert sie in Firmen den höflichen Umgang mit dem Kunden. Mit dem EXPRESS machte sie den Test. Wie freundlich sind Kölns Verkäufer?

Von EVA VAN DEN ECKER

Die Bäckerei

Mehrere Kunden warten auf die Bedienung in einer Filiale der Bäckerei Merzenich. Hinter der Theke: kein Lächeln, kein nettes Wort – schnelle Abfertigung regiert. Natalie Mai: „Eine freundliche Begrüßung muss eigentlich immer drin sein.“

Das Schuhgeschäft

Außer uns nur eine weitere Kundin in dem Laden in der Schildergasse. Aber vier Verkäuferinnen. Doch die unterhalten sich, keine fragt, ob sie weiterhelfen kann. Mai: „Da vergeht einem schnell die Lust am Kaufen.“

Der Designerladen

Wo es teuer ist, ist auch der Service gut? Nein! Bester Beweis: ein Designerladen in der Mittelstraße. Im Schaufenster hängen noch die Prozentschilder – nichts wie rein. Die Verkäuferinnen gucken demonstrativ weg. Sieht man, dass wir keine goldenen Kreditkarten haben? „Haben sie reduzierte Hosenanzüge?“ frage ich. Knappe Antwort: „Nein.“ Sonst keine weiteren Bemühungen um den Kunden.

Der Elektro-Markt

Eine weitere Steigerung am Rudolphplatz. Ich möchte ein Radiokabel, stelle mich neben einen Verkäufer, warte bis er einen anderen Kunden bedient hat. Der Verkäufer dreht sich weg. Erst durch ein lautes „Entschuldigung“ kann er mich, den Kunden, nicht mehr ignorieren. Unwillig zeigt er zwei unterschiedliche Kabel. Welches nehmen? Eine Empfehlung gibt er nicht, nuschelt beim Weggehen: „Können Sie sich ja überlegen.“ Ein Wahnsinns-Service...

Der Baumarkt

Gleich zwei Verkäuferinnen stehen in der Abteilung „Lacke und Farben“. „Kann ich mal eine rauchen gehen?“ fragt die Jüngere. „Solche Gespräche sollte man nicht vor Kunden führen“, bemängelt die Expertin Natalie Mai. Zweiter Fehler: Keine der Verkäuferinnen hat uns begrüßt. „Ein freundliches „Guten Tag“ gehört sozusagen zum kleinen ABC der Kundenfreundlichkeit.“ Eigentlich logisch, doch auf unserer Tour werden wir fast nirgendwo begrüßt.

Das Kaufhaus

Auch in der Schreibwarenabteilung eines Kaufhauses in der Innenstadt keine Nettigkeiten. Mehrere Kunden stehen mit hilflosem Blick herum. Auch wir brauchen Rat und Hilfe, doch das Personal scheint beschäftigt. Schnell die Frage vorbringen, als endlich je-

mand Zeit hat. „Guten Tag, ich suche Moderationskarten“, sagt Natalie Mai. Das Gesicht der Verkäuferin wird zum Fragezeichen. „Haben wir nicht.“ Ich bin sprachlos, wie schnell wir hier abgefertigt werden. Dann wenigstens eine kleine – wenn auch nicht geschäftstüchtige – Hilfe: „Versuchen sie es doch mal bei Orloff.“ Machen wir.

Schreibwaren Orloff

„Guten Tag, ich suche Moderationskarten“, lächelt Mai. „Die haben wir im Untergeschoss“, sagt Verkäuferin Marion Richter. Na also, geht doch.

Der Supermarkt

Die Verkäuferin in einem Niehler Supermarkt grüßt an der Käsetheke freundlich. Ein wunderbares Gefühl nach dem vielen Frust. Und auch die lange Schlange bringt die Angestellten nicht aus der Fassung.

Die Apotheke

Angenehme Überraschung in Niehl. Schon beim Eintreten ein



Fünf Verkäuferinnen beim Schwätzchen (oben). Die Kunden müssen selber zurechtkommen.

Beratung im Elektro-Fachmarkt, Fehlanzeige. Der Verkäufer fühlt sich sogar belästigt (links).



Freundliche Bedienung wie von Uschi Steinwartz (59) und Marion Richter (36) bei Orloff ist eher eine Seltenheit. Expertin Natalie Mai (31) ist zufrieden.
Fotos: Krackhardt (4)/Wand (1)

freundliches „Guten Tag“, ältere Kunden können auf einer Bank neben der Tür Platz nehmen, bekommen Medikamente gebracht.

Der Blumenstand

Johannes Karbe versöhnt uns. Der Blumenverkäufer in der Breite Straße hat für jeden ein freundliches Wort parat. Das verschafft ihm begeisterte Stammkunden.

Fazit unseres Testlaufs durch Kölner Geschäfte: Kundenfreundlichkeit ist Glückssache.

Ab Montag im EXPRESS
Nie mehr einsam
Die große Single-Aktion

So einfach ist die Freundlichkeit

Die Psychologin Natalie Mai verrät: So freundlich kann Kundenservice sein.

- Das Personal sollte den Kunden beim Betreten des Geschäfts sofort bemerken und freundlich grüßen.
- Wichtig: Signale lesen lernen. Möchte der Kunde angesprochen werden oder nicht?
- Ein guter Verkäufer sollte einen Kunden wahrnehmen, auch wenn er bereits jemanden berät.
- Wichtig: Dem Kunden aufmerksam zuhören, auch wenn dieser Schwierigkeiten hat, seine Wünsche zu formulieren.
- Selbst wenn der Wunsch des Kunden nicht einfach zu erfüllen ist, der Verkäufer sollte zusammen mit ihm eine Lösung suchen.
- „Einen schönen Tag noch“, nette Worte zum Abschied merkt sich der Kunde.



„Guten Tag.“ Freundlichkeit an der Supermarktkasse sollte eine Selbstverständlichkeit sein.



Gute Erfahrung in der Syring-Apotheke in Niehl: freundliche Begrüßung und nette Beratung.

URLAUB OHNE AIR BERLIN IST WIE HAPPY OHNE HOU



Mallorca Shuttle & Meer
Aktuelle Sonderangebote ab Köln/Bonn

Palma de Mallorca Ausgesuchte Abflüge	ab DM	249,-
Alicante Ausgesuchte Abflüge	ab DM	349,-
Malaga Ausgesuchte Abflüge	ab DM	349,-
Sharm el Sheik Ausgesuchte Abflüge	ab DM	449,-
Fuerteventura Ausgesuchte Abflüge	ab DM	449,-

50 % Kinderermäßigung bis zum 14. Geburtstag + Jugendtarif auch auf Sonderangebote!
Preise für Hin- und Rückflug. (*deutsche Luftsicherheitskosten + Auslandssteuern. Bei Flügen im April zusätzlich bis zu DM 16,- Treibstoffzuschlag pro Strecke.) Zwischenverkauf vorbehalten

→ Fliegen Sie mit einer der jüngsten Flotten Europas!
Informationen und Buchungen in Ihrem freundlichen Reisebüro oder bei unserem 24-Stunden-Service zum Ortstarif:
01801-737 800 www.airberlin.de



Alles in trockenen Tüchern

Sprechstunde Erziehung. Jeden Freitag im EXPRESS.
Schneller schlau. EXPRESS

SCHÖNER FAHREN
DIE FIAT AKTIONSWOCHEN VOM 22. JANUAR BIS 31. MÄRZ

RICHTEN SIE SICH AUF TOLLE ANGEBOTE EIN.

Einrichtungstipp No. 7: Sie suchen einen Superkompakten mit großem Charme und vielen Gestaltungsmöglichkeiten? Der Fiat Seicento Hobby mit seinem Webasto Faltdach lässt Sie ganz nach Licht und Laune entscheiden: Luftiger Platz an der Sonne oder Schutz vor schlechter Witterung – der Fiat Seicento Hobby ist immer ein Ort zum Wohlfühlen. Und sein besonders günstiges Finanzierungsangebot macht Sie noch flexibler. Sie möchten gleich mal Probe sitzen? Dann nichts wie los zu uns!

Topaktuell bei uns:
Seicento Sondermodell Sound
Kurz zugelassen, keinen Kilometer gefahren
Unser Barpreis ab DM 13.500,-

Worauf also noch warten?
oder leasen*
Laufzeit 24 Monate
Fahrleistung 20 000 km
Anzahlung DM 4.000,-**
Leasingrate monatlich DM **98,-**

* Ein Angebot der Konzern Leasinggesellschaft
** Kann mit Ihrem Gebrauchtwagen verrechnet werden.

Auto Aidenhoven GOAT IN KÖLN
Ehrenfeldgürtel 63 • Tel. 02 21/9 54 43 20
Sonntags freie Autoschau von 11.00–15.00 Uhr. Keine Beratung, kein Verkauf
LEIDENSCHAFT IST UNSER ANTRIEB **GOAT**