

Richtiges Verhalten in schwierigen Situationen



Situation 1:

Sie sprechen einen Besucher an. Der Besucher sagt, er sei bereits Kunde und spricht Sie mit Ihrem Namen an. Er wolle nur wissen, "was es Neues gibt?".

Richtiges Verhalten:

- Am Anfang direkt nach dem Namen fragen
- Blick auf Karte
- Aufschreiben
- Hinweis: Endkunde nennt nicht gerne Namen, Geschäftskunde doch
- Woher kommen Sie... dann nach Namen fragen
- Weiterleiten nur mit Namen

Situation 2:

Sie stehen am Display und geben einem Interessenten eine Präsentation. Ein weiterer Besucher kommt hinzu. Er schaut Ihnen und Ihrem Besucher neugierig über die Schulter.

Richtiges Verhalten:

- Kurz unterbrechen
- Diskretion
- Offene Körperhaltung
- Positive Formulierung
- Detailbesprechung im Besprechungsraum

Situation 3:

Sie stehen auf Ihrem Stand. Ein Besucher kommt aufgebracht auf Sie zu. Er beschwert sich über die SVG, da sie zu teuer wäre.

Richtiges Verhalten:

Chance auf Änderung

- Ausreden lassen
- Kein Körperkontakt
- Lösung zusammensuchen
- Zusammen hinsetzen
- Aus der Schusslinie bringen
- u.U. Schocken

Situation 4:

Auf Ihrem Stand ist viel los. Ihre Kollegen sind alle im Gespräch. Ein Kunde kommt zu Ihnen und hat viel Zeit mitgebracht. Er macht es sich gemütlich und fängt an zu plaudern. Sie müssen zusehen, wie andere Besucher sich auf Ihrem Stand umsehen - dann jedoch weitergehen.

Richtiges Verhalten:

Gesprächsabschluss

- Blickkontakt halten
- Werbegeschenk geben