

KAUFVERHALTEN

Die Kunden kennen und überzeugen

Der erste Eindruck entscheidet über Sympathie oder Antipathie und lässt sich später nur schwer revidieren. „Innerhalb der ersten Sekunde teilen wir Menschen in ein grobes Muster ein“, so Tosin A. David, Mitbegründerin der Marcellino's Academy für die Gastronomie-Beratung auf dem Beet- und Balkonpflanzentag der LVG Hannover-Ahlem.



Tosin A. David: „Ihre Kunden träumen von einer Wohlfühloase im Garten oder auf dem Balkon“

„Ihre Kunden träumen von einer Wohlfühloase auf dem Balkon oder im Garten.“ Über 70% der Kaufentscheidungen laufen unbewusst ab. Dabei sind drei hochkomplexe Entscheider-Systeme am Werk. Zu den sogenannten „Big 3“ gehören das Balance-, das Stimulanz- und das Dominanz-System.

Das Balance-System sorgt für Sparsamkeit. Mit Qualität, Haltbarkeit, Garantie-Versprechen, Service und Ratgebern wird dieses Entscheider-System angesprochen.

Innovationen und spannende Erlebnisse sprechen das Stimulanz-System an, das ausbrechen

möchte aus Gewohntem. „Auch die Bepflanzung im Garten und auf dem Balkon will verändert werden“, so der Tipp von David, um das Stimulanz-System anzusprechen.

Statusprodukte, Luxusartikel und Dienstleistungen, die uns stärken und Schnelligkeit versprechen, richten sich an das Dominanz-System. „Überzeugen Sie den Kunden von der Exzellenz Ihrer Produkte“, rät David.

Die Kunst besteht darin, diese Systeme in Einklang zu bringen. „Der Kunde wird durch eine Kombination aus Nutzen, einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis

und dem Gefühl von Bereicherung durch ein Produkt zum Käufer“.

„Wenn Sie Motive, Werte und das Verhalten Ihrer Kunden verstehen, wissen Sie auch, wie Sie Ihre Leistungen gezielt vermarkten können“, so die Expertin für Servicequalität und Verkaufsförderung für Gastronomen. Wer die richtigen Emotionen anspricht und die richtigen Worte findet, trifft automatisch die richtigen Knöpfe im Kopf der Kunden. Emotionales Verkaufen heißt, diese Knöpfe zu treffen.

TEXT und BILD: Dr. Gisela Fischer-Klüver, Hannover