

TIPS VOOR HET VERHOGEN VAN VERKOOPRESULTATEN

Klantcontact

- Bijverkoop altijd aanbieden (bijv. bij vraag om nagellak, ook remover en wattenschijfjes aanbieden)
- Consument attenderen op een speciale aanbieding
- Vraag goed door, dit kan leiden naar bijverkoop (meer omzet) en de juiste verkoop (klanttevredenheid)
- Onderzoek en ga uit van de klantbehoefte (artikel, prijs, snelheid, toon, informatie, service etc)
- Bemiddel bij verkoop artikelen die je niet hebt, bijv. door vakdrogist.nl bestelling die via Vriesia (mee)geleverd wordt.
- Bij prijsshoppen (boodschappen doen) is prijs, snelheid en gemak belangrijk, richt je hierop
- Bij plusshoppen (winkelen) is kwaliteit en informatie belangrijk, richt je hierop
- Probeer koopgedrag van klant te veranderen door frequentie, hoeveelheid, en soort artikelen gunstig te beïnvloeden in je verkoopaanpak.
- Traditionele klant wil steeds hetzelfde, trendsettende klant wil nieuwe dingen uitproberen
- Trend is dat milieu en gezondheid belangrijker worden geacht door klanten, speel hierop in
- Gebruik open vragen om achter de behoefte en mening van de klant te komen
- Als een door de klant gewenst product er niet is, stel dan een alternatief voor aan de klant
- Bied de klant je deskundigheid en kennis aan

Organisatie

- Klantenpas instellen
- Korting bij aankoop van x-aantal artikelen
- Producten groter inkopen
- Lage prijzen, aantrekkelijke acties
- Biedt aan om bij nabij gelegen ouderen1ats bestellingen te bezorgen
- Zorg voor klantenbinding o.a. door winkeluitstraling, prijs, assortiment en service
- Juiste verkoper op juiste soort klant
- Waardering (beloning/compliment) voor medewerkers die goed verkopen

Presentatie

- Massapresentatie maken
- Breed presenteren van producten met meer marge
- Op ooghoogte zetten van hardlopers
- Goede zichtbaarheid folderartikelen of aanbiedingen
- Stortmanden met interessant acties, dit maakt de klant nieuwsgierig en daardoor komt deze binnen
- Plaats schapkaarten, dit geeft hoge attentie waarde

TIPS VOOR KLANTVRIENDELIJK EN –GERICHT HANDELEN

Klantcontact

- Alle klanten groeten en hierbij glimlachen
- Tot ziens zeggen tegen alle klanten
- Spreek de klant aan met mevrouw/meneer en liefst de achternaam
- Controlevraag stellen en informatie geven bij medicijnen
- Bedank de klant voor de aankoop
- Klanten, na het afrekenen/bij vertrek, een prettige dag wensen
- Wees altijd behulpzaam, maar niet te opdringerig
- Kijk de klant aan tijdens gesprek en focus je op het gesprek (luister en reageer goed)
- Klanten kopen en gedragen zich op verschillende manieren, pas je daaraan aan
- Zorg voor toegevoegde waarde, goede service, beter dan anderen
- Vraag klanten of ze kunnen vinden wat ze zoeken en of je ze kunt helpen
- Luister goed naar de klant, deze informatie heb je nodig om te adviseren
- Spreek en gedraag je geduldig, duidelijk, netjes en vriendelijk
- Maak je communicatie naar de klant toe niet te lang en vermijdt veelvuldig gebruik van stopwoorden als "eh", "dus", "weet u wel".
- Als de klant veel woorden gebruikt, probeer dan het belangrijkste eruit te halen en check eventueel bij de klant of je de vraag goed hebt begrepen. Vat het samen voor jezelf en de klant.
- Als een klant vraagt om een product, loop dan mee, pak het product en geeft het aan de klant
- Behandel de klant correct, zoals je zelf ook behandeld wilt worden
- De klant gaat altijd voor (dus ook voor gesprekjes met je collega's, uitpakken en plaatsen nieuwe voorraad, tijdens drukte etc.)
- Maak je beschikbaar voor de klant, dus let op of de klant je nodig heeft, draai je naar de klant toe
- Let op lichaamstaal klant (gehaast, geïrriteerd, peinzend, vrolijk etc) en speel hierop in, kijk waar je van betekenis kunt zijn om de klant tevreden te stellen. Bijvoorbeeld: als iemand niet tevreden kijkt, vraag of je iets voor de klant kunt doen of informatie kunt geven.
- Probeer altijd actief de klant te benaderen en als dit niet mogelijk is reactief
- Als je als medewerker een vraag niet kunt beantwoorden, haal er dan iemand bij zoals je bedrijfsleider of een ervaren collega
- Neem klachten serieus, luister naar de klant, blijf rustig, netjes, vriendelijk, los het op of laat de bedrijfsleider/een ervaren collega het oplossen (geef dan de van de klant ontvangen informatie door aan deze persoon), bedank de klant voor het onder de aandacht brengen van de klacht
- Pak artikelen klant in (tasje en/of papier)
- Geef klant advies over dichtstbijzijnde geldautomaat en andere vragen over de omgeving

TIPS VOOR KLANTVRIENDELIJK EN –GERICHT HANDELEN

Organisatie

- Ga nooit met je rug naar de klant staan, dit staat ongeïnteresseerd en is diefstalgevaarlijk
- Zorg voor vaardigheid mbt inpakken artikelen en voor mooi inpakpapier, dit onderscheidt je van de discount drogist
- Zorg voor plastic draagtassen
- Snelheid bij kassa vinden klanten belangrijk, dus zorg hiervoor
- Pinmogelijkheid bieden
- (Fiets) parkeermogelijkheid bieden
- Let op verdacht klantgedrag en tekenen van (mogelijk) winkeldiefstal en speel hier goed op in.
- Geef klant voor sommige gelegenheden kleine cadeautjes

Presentatie

- Ga niet met je collega staan praten zodat de klant moet wachten
- Zorg dat je goed ruikt, dus niet naar sigarettenrook e.d.
- Eet en snoep niet in de winkel, ook geen kauwgum

Waarom is goede klantgerichtheid belangrijk:

- 89% van de Nederlanders vertellen negen anderen over een slechte winkelervaring
- Eén op de drie Nederlanders die een slechte klantervaring heeft gehad, zegt nooit meer naar die winkel terug te gaan.
- Op de internetforum stelling "de Nederlandse winkelier is vriendelijk" antwoordt 50 % "nee".
- Bij een onderzoek van Alta creatieve marketingcommunicatie, onder ruim duizend consumenten en veertien branches, scoort in geen enkele branche het personeel een voldoende. Terwijl het onderzoek uitwijst dat personeel juist de basis is voor het succes van een winkel. "Personeel is een van de meest onderscheidende elementen", volgens Alta.

TIPS OP HET GEBIED VAN VAKKENNIS

- **Link naar e-beat mogelijkheden (en eventueel andere e-training aanbieders)**
- **Zorg ervoor dat het totale personeel vakkennis heeft en is bijgeschoold**
- **Kleine quiz maken voor personeel (houdt ze scherp)**
- **Waardering (beloning/compliment) voor medewerkers met goede en up-to-date vakkennis**
- **Productkennis overdracht/instructie aan personeel door vertegenwoordigers**

TIPS VOOR OPTIMALE WINKELUITSTRALING

- **Zorg ervoor dat de winkel er uitnodigend uitziet, door uitstraling en aanbieding producten**
- **Goede en aangename verlichting**
- **Netjes en opgeruimd**
- **Schone winkel**
- **Geen verouderd winkelmeubilair en stoffering, fris en van deze tijd**
- **Ruime keuze artikelen**
- **Goede communicatieve middelen voor aanbod aanbiedingen**
- **Goede prijs en artikelinformatie**
- **Brede paden**
- **Geen gladde vloer, ook niet tijdens regen**
- **Open deur, eventueel met warmtegardijn**
- **Veeg de stoep en zorg dat de ramen schoon zijn**
- **Goede gevelaanduiding met naam winkel, die duidelijk maakt wat voor soort winkel het is**
- **Zet winkelmandjes neer, hierdoor zijn de handen leeg en kan de klant veel artikelen pakken**
- **Personeel ziet er verzorgd uit, levert goede service en draagt passende kleding**