

## Begrüssung von Kunden

Jeder Kunde wird **sofort** begrüsst – und sei es auch nur mit Blickkontakt, freundlicher Mimik, mit einem Nicken oder mit einem Winken. Freundliches Gesicht und freundliche Stimme:

**Grüessech! Guten Tag oder Guten Abend! Was kann ich für Sie tun?**

Ausländische Touristen werden in Englisch oder zumindest in Hochdeutsch begrüsst:

**Welcome! Good morning! Good afternoon! Good evening!**

Ausser bei Kindern (bis ca. 14 Jahre) sowie bei Bekannten und Freunden wird immer zuerst gesiezt! Kunden möglichst mit **Namen** ansprechen und verabschieden (vgl. Abonnements, Kreditkarten)!

## Vordrängelnde Kunden

Zum Kunden direkt vor mir:

**Entschuldigung – darf ich kurz unterbrechen?**

Zum vordrängelnden Kunden:

**Grüezi – was kann ich für Sie tun?**

(Evtl.) kurz Auskunft geben; wenn Beratung zu langem dauern würde:

**Darf ich Sie um einen Gefallen bitten? Bitte warten Sie. Es dauert nicht mehr lange. Vielen Dank!**

Zum Kunden vor mir: **Danke. Wo sind wir stehen geblieben? (o.ä.)**

## Kind in „falscher Gruppe“

**Ich verstehe Ihr Anliegen. Bitte verstehen Sie auch uns: Wir wollen nicht, dass ein Kind überfordert wird und den Spass am Skifahren verliert. Darum stufen wir Kinder im Zweifelsfall eher ein wenig tiefer ein.**

**Ich kümmere mich darum. Wie ist der Name des Kindes? Wer ist der Skilehrer oder die Skilehrerin? Wir werden Sie anrufen.**

## Kunden zu Feedback und zur aktiven Weiterempfehlung ermuntern

**d – wie sind Sie mit uns zufrieden?**

**Gibt es irgendetwas, das wir besser oder anders machen könnten?**

**Dann freue ich mich, wenn Sie wieder zu uns kommen und wenn Sie uns weiterempfehlen.**

## Wenn bei uns (möglicherweise) etwas schiefgelaufen ist

**Danke, dass Sie mir das melden.... Evtl. Es tut mir leid! (Evtl.) Ich verstehe Sie ... (o.ä.)**

**Ich kümmere mich darum!**

(Evtl.) **Darf ich mich vorstellen? Mein Name ist Hans Muster. Und wie ist Ihr Name bitte?**

(Evtl.) **Was genau? Wann? Wo? Wer? Wie?**

(Evtl.) **Was erwarten Sie nun von mir / uns? Möchten Sie, dass wir uns bei Ihnen melden?**

(Evtl.) **Wie können wir Sie telefonisch erreichen?**

**Dann ist das gut so oder kann ich sonst noch etwas für Sie tun?**

## Telefonieren

Zweimal klingeln lassen, nötigenfalls Gast vor mir unterbrechen („Entschuldigung!“); bei grossem Andrang Telefonbeantworter einschalten:

**MONTANIOLA Skischool – mein Name ist ...** (Nachname)

**Entschuldigung - ich habe Ihren Namen nicht verstanden! Excuse-me I did not get your name...**

**Guten Tag Herr Meier, was kann ich für Sie tun? Gerne - ich schaue gleich nach ...**

**Herr Meier?** (Evtl.) **Danke für's Warten!**

**... Wir rufen Sie zurück – bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer! Please leave us your number and we will get back to you!**

**Danke für Ihren Anruf und einen schönen Tag!**

## Verkauf

**1. Kundenbeziehung (auf Notizblock festhalten und Kundendaten evtl. im System überprüfen):**

**Mein Name ist ... (Nachname). Wie ist Ihr Name, bitte?**

**Waren Sie schon mal bei uns?**

**Wie können wir Sie telefonisch erreichen, damit wir in Kontakt bleiben können? (Kann auch später gefragt werden).**

**2. Bedarf erfragen:**

**Wann ...? Wie lange ...? Wie viele Personen? Wie alt?**

**Ski? Snowboard? Freestyle?**

**Anfänger? Mittel? Fortgeschritten?**

(Evtl.) **Können Sie bremsen? Können Sie Liftfahren?**

(Evtl.) **Welche Pisten sind Sie schon gefahren?**

(Evtl.) **Welche Unterrichtssprache?**

**3. Empfehlung abgeben:**

(Evtl.) **Reden wir zuerst vom älteren Kind / von Ihnen** (o.ä.)

**Wollen Sie Ihren Fahrstil so verbessern, dass alle sagen – wow, das sieht gut aus?** (o.ä.)

**Möchten Sie sich sicherer fühlen beim Skifahren und die Gegend hier gut kennenlernen?**

**Dann empfehle ich Ihnen ...** (teuerstes Angebot zuerst empfehlen) .... !

**4. Abschlussversuch:**

**Was meinen Sie dazu? Wie gefällt Ihnen das?** (o.ä.) **Dann soll ich das buchen?**

**5. Evtl. weiteres Vorgehen vereinbaren:**

**Überlegen Sie es sich in Ruhe. Hier ist die Tarifliste mit weiteren Informationen. Kommen Sie einfach wieder vorbei oder rufen Sie uns an. Vielen Dank und bis später!**

**Falls wir nicht vorher von Ihnen hören, dürfen wir Sie allenfalls anrufen und nachfragen?**

Aufstehen, Prospekt übergeben, Blickkontakt mit dem nächsten Kunden aufnehmen: **Grüessech ... etc.**