

SWISS  SNOWSPORTS

**Gästekommunikation und Verkauf**  
am Schalter, am Telefon und im Schnee

**Communication avec la clientèle et vente**  
au guichet, au téléphone et dans la neige

Schulleiter-Kandidatenkurs 2017

Cours pour candidats au poste de directeur d'école 2017

manfred  ritschard  
corporate training & marketing

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Lernen Sie ... Apprenez ...

- ... mehr Kunden zu gewinnen, zu behalten und zu begeistern - auch in Stresssituationen  
... à obtenir, conserver et enthousiasmer plus de clients – y compris dans des situations de stress
- ... sich noch mehr Erfolgserlebnisse mit Kunden zu verschaffen  
... à obtenir des résultats encore plus performants avec vos clients
- ... Umgang mit Reklamationen  
... à traiter les réclamations
- ... schneller und mehr verkaufen  
... à vendre plus de prestations plus vite
- ... nachfassen von Anfragen  
... à relancer des clients potentiels

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

- Performer
- Pfeifen
- Poser
- Psychopathen

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

Was erwarten heute die Kunden von uns?  
Que pensez-vous attendent les clients de nous?

- 1) Welche Rolle spielen wir?  
Quel rôle jouons-nous?
- 2) Was macht einen guten Schneesportlehrer aus?  
Quelles sont les qualités particulières d'un moniteur de ski?
- 3) Worauf legen Kunden beim Schneesportunterricht und in der Beratung besonderen Wert?  
Qu'est-ce qu'il est le plus important concernant les leçons de ski et de snowboard ainsi que concernant la consultation?



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---



Neue Märkte – marchés nouveaux



---

---

---

---

---

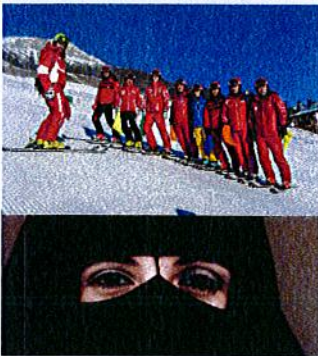
---

---

---

Intercultural Competence

*Bienvenu! Willkommen! Welcome!  
Dabro paschàlavatz! Nihaio! As salam maleikum!*



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

Grundsätze für unser Team

Principe à appliquer par notre équipe

1. Wir denken und handeln unternehmerisch.  
*Nous pensons et agissons comme des entrepreneurs.*
2. Erlebnisse und Gefühle sind gefragt!  
*Sensation et émotions sont exigées!*
3. Bei uns wird auch in schwierigen Situationen professionell,  
freundlich,  
kompetent, effizient kommuniziert.  
*Nous communiquons, y compris dans les situations difficiles, sous  
forme professionnelle, aimable, compétente, efficiente.*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---



Unsere Kunden sollen woanders sparen ...  
Nos clients devraient économiser ailleurs ...




---

---

---

---

---

---

---

---

Verkaufsprozess / processus de vente

- |   |  |
|---|--|
| ↓ Begrüssung; evtl. Kundenlenkung<br>Contact, salutation, direction du client (établir la relation) | ↓ Empfehlen und beraten von Zusatzangeboten<br>recommander et conseiller des offres supplémentaires                  |
| ↓ Bedarf erfragen<br>Sonder les besoins   | ↓ Prospekt mitgeben<br>Donner un prospectus  |
| ↓ Empfehlen und beraten; überzeugen<br>recommander des offres, conseiller et convaincre             | ↓ Evtl. sich selbst vorstellen und Namen des Kunden erfragen (Evtllmt.)<br>Se présenter et demander le nom du client |
| ↓ Abschlussversuch<br>Tentative de conclusion   | ↓ Evtl. Das weitere Vorgehen festlegen<br>Procédure ultérieure à suivre  |
| ↓ Zusatzbedarf erfragen<br>Demander des besoin supplémentaires                                      | ↓ Nachfassen<br>Relance  |

---

---

---

---

---

---

---

---

Servicekette „Wintersport“  
La chaîne de service „sport d'hiver“

Freundlichkeit  
amabilité



Effizienz  
efficacité



Verkaufskompetenz  
compétence pour la vente




---

---

---

---

---

---

---

---

Professionelle Kundenkommunikation  
Communication avec les clients professionnelle

Wie möchten **SIE** selbst empfangen werden?  
Comment **vous** aimeriez-vous être accueillis?

Freundlich! Mit Respekt! Mit Interesse!  
Wir alle mögen das Gefühl, willkommen zu sein!  
Amable! Avec respect! Avec intérêt!  
Nous tous aimons être les bienvenus!

- a) Im Zweifel immer per „SIE“!  
En cas de doute toujours „VOUS“!
- b) Mit ausländischen Kunden: zumindest Hochdeutsch oder Englisch!  
Avec des clients étrangers: en anglais
- c) Wichtig: **Entschuldigung!** Gerne! Bitte! Danke!  
Important: **Excusez-moi!** Avec plaisir! S'il vous plaît! Mercii!

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

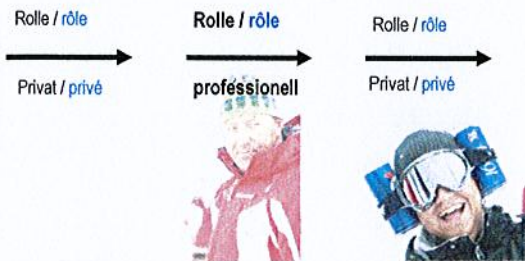
---

---

---

---

Professionalität ist gefragt!  
Le professionnalisme est demandé!



Besser unecht freundlich ... als echt unfreundlich!  
Mieux vaud une amabilité surfaite ... qu'un accueil maussade authentique!

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

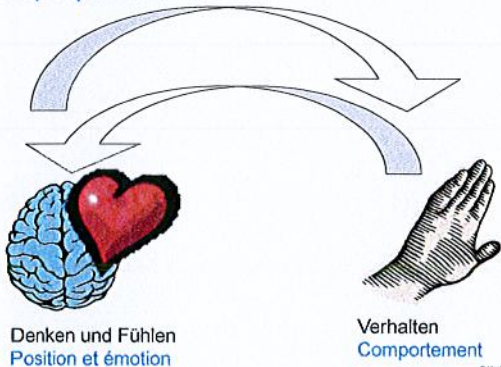
---

---

---

---

Wie innen so aussen - wie aussen, so innen  
L'intérieur est le miroir de l'extérieur – et réciproquement!



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Der erste Eindruck zählt!  
La première impression est déterminante!

- Bin ich willkommen oder nicht willkommen?  
Est-ce que je suis bienvenu ou malvenu?
- Habe ich als Gast Priorität?  
Est-ce que j'ai de la priorité?
- Ist er / sie engagiert und motiviert?  
Est-ce qu'il/elle est motivé(e)?
- Ist er / sie kompetent oder inkompetent?  
Est-ce qu'il/elle est compétent(e)?
- Habe ich ein gutes Gefühl?  
Est-ce que j'ai des émotions positives?



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Wie nehmen wir Menschen wahr?  
Ami ou ennemi ... ?

Von Ferne:  
Körperhaltung, Äusseres, Gesten  
A environ 20 mètres et plus:  
attitude corporelle, aspect extérieur, gestes



3 bis ca. 10 Meter: Mimik  
Entre 3 et 10 mètres: mimique

Nahbereich:  
Augen  
A proximité:  
regard



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Objekt-Subjekt-Koppelung  
Relation object et sujet ...

Vom Äusseren und vom Verhalten lässt sich auf den Menschen schliessen ... Comme les objets ainsi que le sujet ...

- Arbeitsplatz  
Lieux de travail
- Kleidung  
vêtements
- Frisur  
coiffure
- Körperpflege  
Soins du corps
- Sprache  
Façon de s'exprimer



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

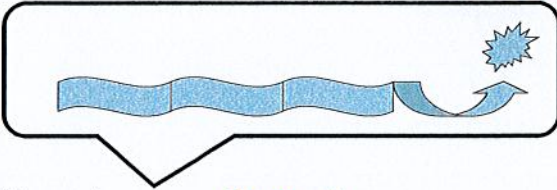
---

---

---

---

Freundliche Stimme...  
Voix aimable ...



<i>Willkommen in ...</i>	<i>Bienvenue à ...</i>
<i>Guten Tag! Guten Abend....</i>	<i>Bonjour! Bonsoir ....</i>
<i>Gerne...</i>	<i>Volontiers ...</i>
<i>Darf ich Sie um einen Gefallen bitten?</i>	<i>Puis-je vous demander une faveur?</i>

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

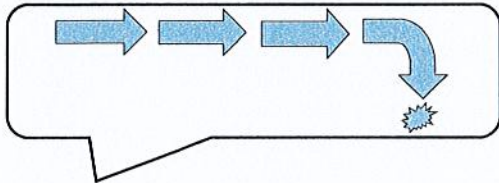
---

---

---

---

Bestimmte, kompetente Stimme!  
Voix déterminée et compétente!



<i>Nehmen Sie doch ....</i>	<i>Veuillez prendre ....</i>
<i>Ich empfehle Ihnen...</i>	<i>Je vous recommande ...</i>
<i>Machen wir es so ...!</i>	<i>Faisons ...!</i>

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

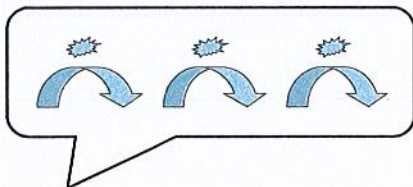
---

---

---

---

ÜBERZEUGENDE Stimme!  
Voix CONVAINCANTE!



*Das ist WIRKLICH das BESTE Angebot für Sie!*  
*Cela est REELLEMENT la MEILLEURE offre pour vous!*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

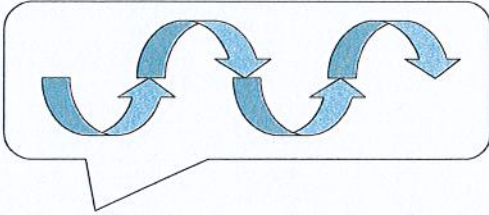
---

---

---



Anti-Stress-Stimme...  
Voix anti-stress ...



Ich komme gleich zu Ihnen... Je viens immédiatement vers vous ...  
Einen kleinen Moment bitte... Un instant s'il vous plaît ...

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

5 Regeln für Profi-Kundenkommunikation  
5 règles de communication professionnelle

- 1) Kunde hat immer Priorität!  
Client a toujours priorité!
- 2) Kundennamen nennen  
Appeler le client par son nom (relatif à la culture)
- 3) „Fadengerade“ formulieren (ohne „würde“, „hätten“ etc.!)  
Formuler directement
- 4) Höfliche Hartnäckigkeit hilft, sich durchzusetzen  
S'imposer d'une manière tenace et polie
- 5) Achtung! Kunden hören mit  
Attention – les clients écient ...

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---

Passiver Verkauf (der Kunde ruft an)  
Vente passive (le client nous appelle)

Swiss Snowsport School in .... ,  
Mein Name ist ...



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

---

---

---

---

---

---

---

---





Professionell telefonieren

Téléphoner sous forme professionnelle

Zweimal klingeln lassen (Umleitungen! Stellvertretung!)  
Laisser sonner deux fois (Transfert d'appel! Suppléance!)

- *Swiss Snowsport School ... (Ortsbezeichnung). Mein Name ist ...*  
*Swiss Snowsport School à ... (désignation du lieu) ...*
- *Entschuldigung - ich habe Ihren Namen nicht verstanden!*
- *Guten Tag Herr Meier, was kann ich für Sie tun?*  
*Bonjour Monsieur (Dupont), que puis-je faire pour vous?*
- *Gerne - ich schaue gleich nach ...*  
*Volontiers - je m'en occupe immédiatement ...*
- *Herr Meier? (Evtl.) Danke für's Warten!*  
*Monsieur (Dupont) ? (Eventuellement.) Merci d'avoir attendu!*
- *... Wir rufen Sie zurück - bitte geben Sie mir Ihre Telefonnummer!*  
*... Nous vous rappellerons - veuillez me donner votre numéro de téléphone!*
- *Danke für Ihren Anruf und einen schönen Tag!*  
*Merci de votre appel et bonne journée, monsieur (Dupont)!*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Standardfragen für die Bedarfsabklärung

Questions de sondage

- *Wann ....? Wie lange ...? Wie viele Personen? Wie alt?*  
*Quand? Date? Heure? Combien de temps vous êtes ici?*
- *Ski? Snowboard? Freestyle?*  
*Ski? Snowboard? Telemark? Nordique? Promenade dans la neige?*
- *Anfänger? Mittel? Fortgeschritten?*  
*Comment estimez-vous votre niveau ? Arrêter? Teleski?*  
*Moyen? Avancé?*
- (Evtl.) *Können Sie bremsen? Können Sie Lifffahren?*
- (Evtl.) *Welche Pisten sind Sie schon gefahren?*
- (Evtl.) *Welche Unterrichtssprache?*  
*Quelle language?*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Verwendungsrecht / Droit d'utilisation / Copyright

Die Manfred Ritschard & Partner GmbH in CH-8008 Zürich besitzt das Verwendungsrecht über ihre Werke (Schulungsunterlagen, Merkblätter, Konzepte, Offerten etc.), da sie unabhängig von ihrem Wert oder Zweck, geistige Schöpfungen mit individuellem Charakter sind (vgl. Art. 2 URG). Jede Verwertung ausserhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung von Manfred Ritschard & Partner GmbH unzulässig (vgl. Art. 10 URG).

L'entreprise Manfred Ritschard & Partner GmbH (CH-8008 Zürich) dispose du droit d'utilisation de ses œuvres (documents de formation, aide-mémoire, concepts, offres, etc.) qui sont des créations de l'esprit ayant un caractère individuel, quelles qu'en soient le valeur ou la destination (cf. art. 2 LDA). Toute utilisation en dehors du cadre strict de la loi sur le droit d'auteur n'est pas autorisée, sauf accord de Manfred Ritschard & Partner GmbH (cf. art. 10 LDA).

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen unserer Schulungsveranstaltungen erhalten das Recht, die vermittelten Inhalte, Methoden, Techniken usw. selbst in ihrer beruflichen Praxis anzuwenden. Es ist ihnen jedoch nicht erlaubt, diese Schulungsunterlagen kommerziell weiter zu verwenden. Dies gilt auch für alle Personen, welchen Schulungsunterlagen zur Einsicht vorgelegt werden.

Les participants à nos formations obtiennent le droit d'utiliser les méthodes, techniques, contenus communiqués, etc. dans le cadre de leur exercice professionnel. Toutefois, ils ne sont pas autorisés à utiliser ces documents de formation à des fins commerciales. Ce principe s'applique également à toutes les personnes accédant aux documents de formation à des fins de consultation.

Die Gesetzgebung unterscheidet zwischen veröffentlichten und nicht veröffentlichten Werken. Veröffentlichte Werke dürfen ausserweise und unter bestimmten Bedingungen von Bildungsinstitutionen kopiert werden. Ein grosser Teil der an unseren Schulungsveranstaltungen abgegebenen Unterlagen stellt jedoch keine veröffentlichten und keine erscheinenden (in den Verkehr gebrachten) Werke nach Art. 9 und 19 URG dar und darf deshalb weder für private noch interne oder andere Zwecke kopiert werden.

La législation distingue les œuvres publiées de celles non publiées. Des extraits d'œuvres publiées peuvent être copiés par des institutions de formation sous certaines conditions. Toutefois, une grande partie des documents remis lors de nos formations ne correspond à aucune œuvre divulguée (mise en circulation) et publiée selon les articles 9 et 19 LDA et ne peut par conséquent être copiée à des fins privées, internes ou autres.

Falls aus den Unterlagen zitiert wird, hat dies mit korrekter Quellenangabe zu erfolgen (vgl. Art. 68 URG).

Toute citation des documents doit être accompagnée de l'indication de la source (cf. art. 68 LDA).

© Manfred Ritschard & Partner GmbH