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 2016

Cours pour candidats au poste de directeur d'école 2016

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

Team building & Team work

3 Teams

1 Flasche

Viele Pingpong-Bälle

© 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! Nihao! 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 …

Aktivitäten / activités

Merchandising

Up-Selling
&
Cross-Selling

Lektionen / lessons

Abonnements

Gastronomie

Events / événements

Legen Sie Wert auf …? Vous tenez à …

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Verkaufsprozess / processus de vente

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

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

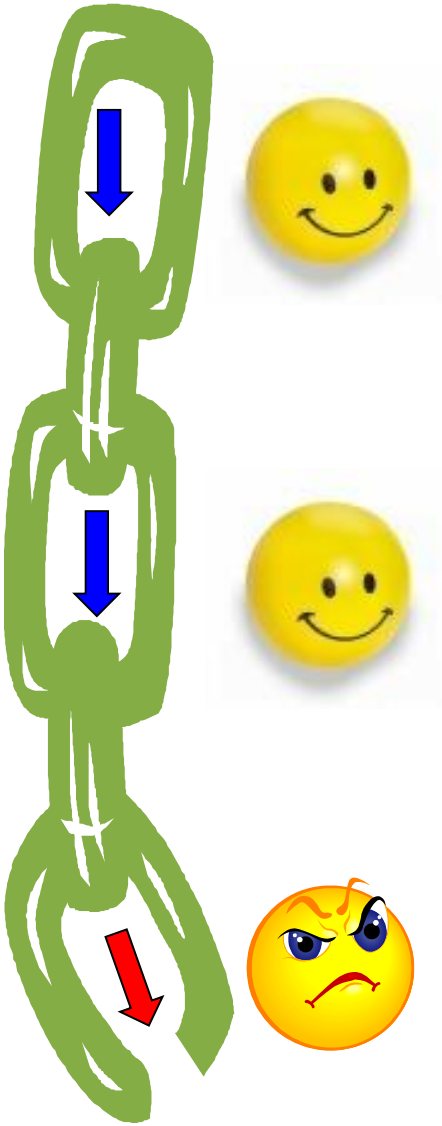
Servicekette „Wintersport“

La chaîne de service „sport d‘hiver“

Freundlichkeit
amabilité

Effizienz
efficacité

Verkaufskompetenz
compétence
pour la vente



© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Professionelle Kundenkommunikation
Communication avec les clients professionelle

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!

Aimable! 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! Merci!**

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Professionalität ist gefragt!

Le professionnalisme est demandé!

Rolle / rôle

Privat / privé

Rolle / rôle

professionell

Rolle / rôle

Privat / privé

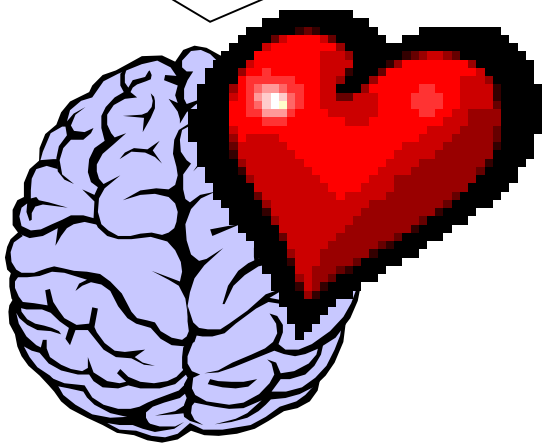
Besser unecht freundlich … als echt unfreundlich!

Mieux vaux 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!



Denken und Fühlen

Position et émotion

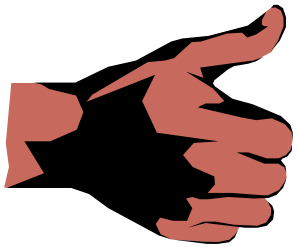
Verhalten

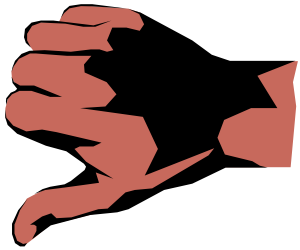
Comportement

© 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-qe 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

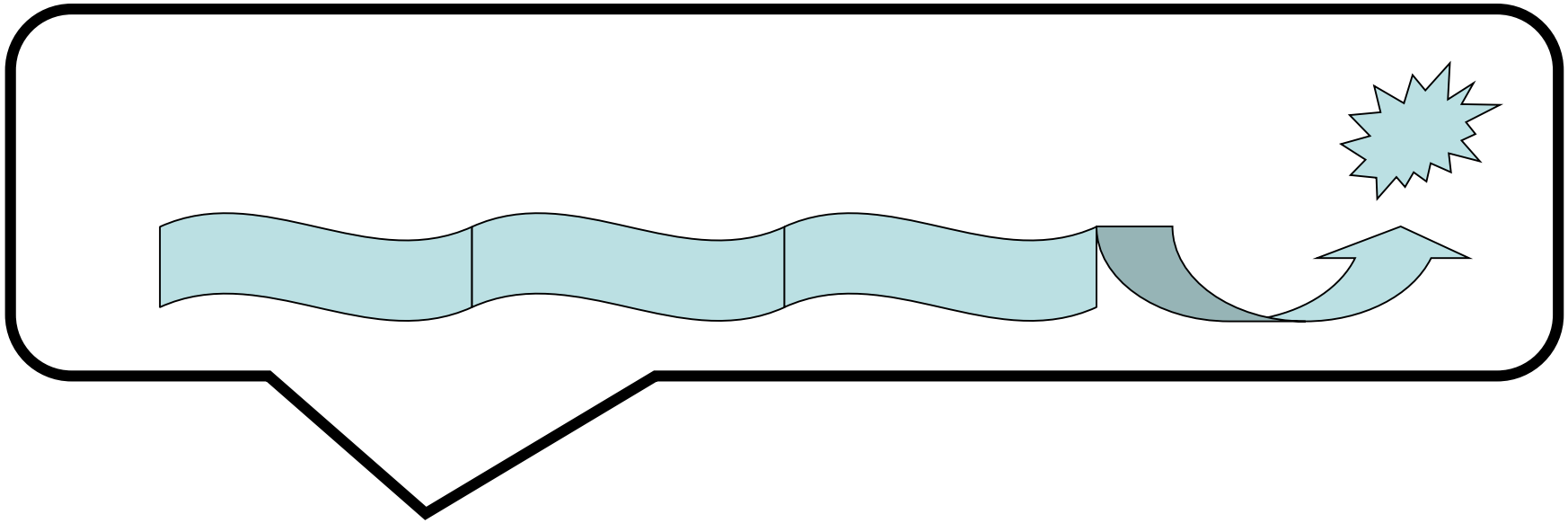
Objekt-Subjekt-Koppelung
Relation object et sujet …

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 …



Willkommen in …

Guten Tag! Guten Abend….

Gerne…

Darf ich Sie um einen Gefallen bitten?

Bienvenue à …

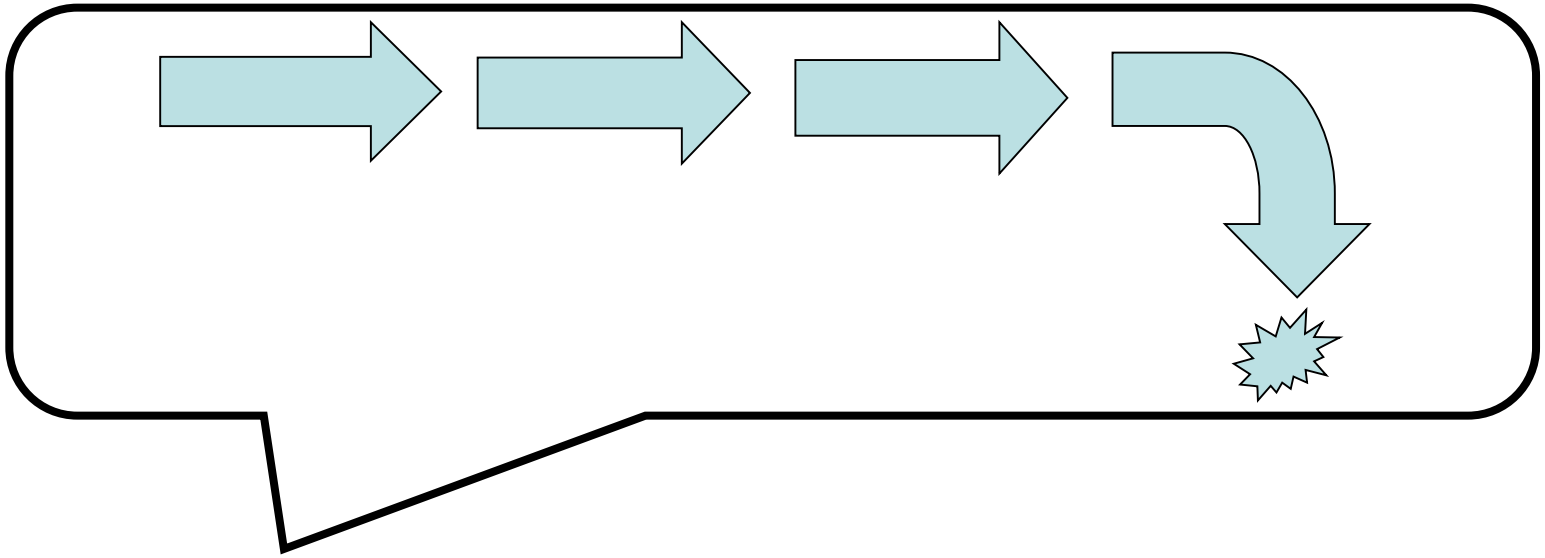
Bonjour! Bonsoir ….

Volontiers …

Puis-je vous demander une faveur?

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

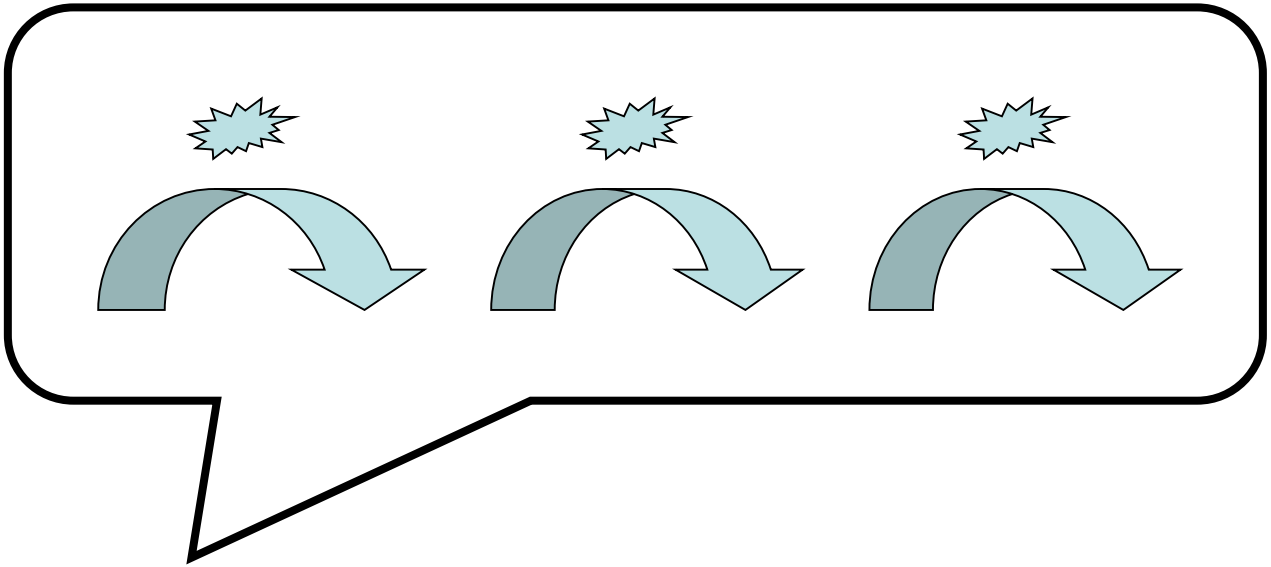
Bestimmte, kompetente Stimme!
Voix déterminée et compétente!



Nehmen Sie doch ….	*Veuillez prendre ….*
Ich empfehle Ihnen…	*Je vous recommande …*
Machen wir es so … !	*Faisons … !*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

ÜBERZEUGENDE Stimme!
Voix CONVAINCANTE!

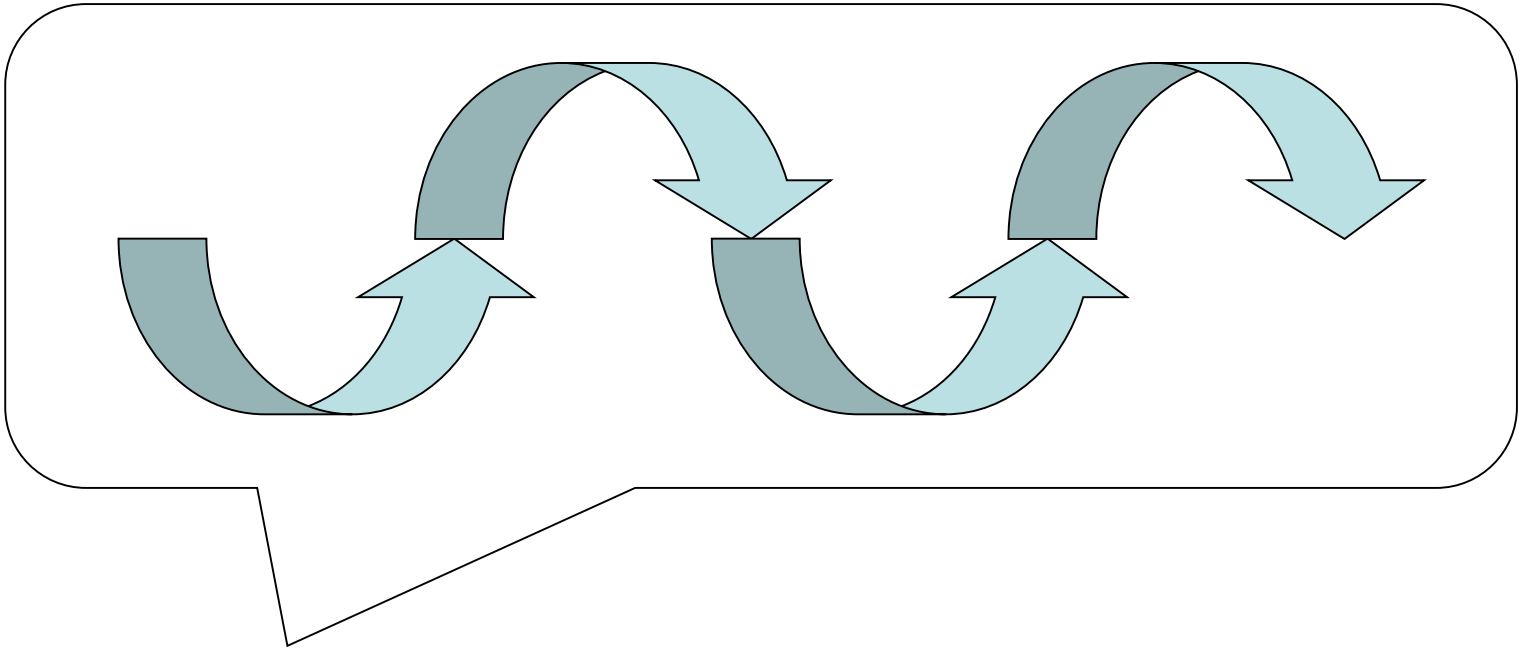


Das ist WIRKLICH das BESTE Angebot für Sie!

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 professionelle

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 épient …

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

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

Swiss Snowsport School in …. ,

Mein Name ist …

Will Infos

Will Offerte

Will buchen

© 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 Liftfahren?*
- (Evtl.) *Welche Pisten sind Sie schon gefahren?*
- (Evtl.) ***Welche Unterrichtssprache?***
  Quelle language?

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Aktiver Verkauf (der Kunde wird angerufen)
Vente active (nous appellons le client)

Da ist Swiss Snowsport School in …. .

Mein Name ist ……..

Es geht um Folgendes …

Haben Sie kurz Zeit für mich?

Warme Akquisition
Zielgruppe:
a) Nachfassen
b) frühere, inaktive Kunden

Heisse Akquisition
Zielgruppe:
neue Kunden
über Empfehlung

Kalte Akquisition
Zielgruppe:
neue Kunden,
die uns noch
nicht kennen

© 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).

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.

Die Gesetzgebung unterscheidet zwischen veröffentlichten und nicht veröffentlichten Werken. Veröffentlichte Werke dürfen auszugsweise und unter bestimmten Bedingungen von Bildungsinstitutionen kopiert werden. Ein grosser Teil der an unseren Schulungsveranstaltungen abgegebenen Unterlagen stellt jedoch keine veröffentlichten und keine erschienenen (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.

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

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.

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.

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

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Zwei Vorgehensweisen bei der Akquisition

Unterlagen schicken

↓

Anrufen

↓

??????

Anrufen

↓

Unterlagen schicken

↓

anrufen

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Wer fragt, führt das Gespräch

- Offene (W-) Fragen:
  - ***Und? Wie sieht‘s aus?***
  - ***Wie weit sind Sie schon mit Ihrer Planung?***
- Geschlossene Fragen:
  - ***Haben Sie kurz Zeit für mich?***
  - ***Haben Sie sich schon weitere Gedanken gemacht?***
- Alternativfragen:
  - ***Soll ich Sie nächste Woche, übernächste Woche oder lieber später mal anrufen?***
- Suggestivfragen:
  - ***Würde es Ihnen die Planung nicht sehr erleichtern, wenn ich Sie noch einmal anrufen würde?***

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Offerten nachfassen (Follow up)

- *Da ist … Swiss Snowsport School in …. Mein Name ist ...*
- (Evtl.) *Bin ich richtig verbunden mit (*Kundenname*)?*
- *Sie haben von uns eine Offerte verlangt.*
- *Haben Sie kurz Zeit für mich?*
- *Haben Sie die Offerte zur Hand?*
- ***Und- haben Sie sich inzwischen weitere Gedanken über unser Angebot gemacht?*** *Was halten Sie davon?*
- ***Welche (weitere) Informationen brauchen Sie, um eine Entscheidung treffen zu können?***
- *Heisst das, dass Sie buchen möchten?*
- *(*Wenn definitiv NEIN*)* – *Es tut mir leid, Ihre Zeit in Anspruch genommen zu haben. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag und auf ein anderes Mal.*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Heisse Akquisition
(Empfehlungen einholen)

- *Erlauben Sie mir eine ganz andere Frage?*
- *Wie waren Sie bei uns zufrieden?*
- *Gibt es irgend etwas, das wir besser machen könnten?*
- *Das freut mich. Dann hoffe ich, Sie bald wieder als Gast begrüssen zu dürfen und dass Sie uns weiterempfehlen.*
- *Sie verstehen, dass auch wir immer wieder neue Gäste suchen und so unseren Erfolg auch langfristig sichern.*
- *Kennen Sie sonst noch jemanden, der möglicherweise an unserem Angebot interessiert sein könnte?*
- *Könnten Sie mir eventuell gar einen Kontakt angeben, den ich anrufen kann und kann ich mich dann auf Sie beziehen?*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Heisse Akquisition (Empfehlungen nutzen)

- (Telefon) *Da ist Swiss Snowsport School in …. . Mein Name ist ….*
- *Herr X aus … hat unsere Dienste in Anspruch genommen und war sehr zufrieden.*
- *Ich habe ihn gefragt, ob er jemanden kenne, der möglicherweise auch an unseren Dienstleistungen interessiert sein könnte.*
- *Er hat mir dann Ihren Kontakt gegeben und mir gesagt, ich dürfe Sie sicher mal unverbindlich anrufen. Und das tue ich jetzt …*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Warme Akquisition (Repeater und Stammkunden)

- *Da ist … Swiss Snowsport School in …. Mein Name ist ...*
- *Sie waren letztes Jahr bei uns – mögen Sie sich erinnern?*
- *Haben Sie kurz Zeit für ein paar Fragen?*
- *Wie hat es Ihnen gefallen?*
- *Haben Sie sich allenfalls schon Gedanken über Ihren nächsten Aufenthalt in …. gemacht?*
- *Wissen Sie was? Ich schicke Ihnen einfach mal unseren Prospekt. Dann rufe ich Sie wieder an und dann schauen wir weiter.*
- *Stimmt die Adresse noch? Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Tag und auf Wiederhören.*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH

Typische Einwände → Antworten vorbereiten!

- *Keine Zeit! Bin gerade besetzt!*
- *Kein Interesse!*
- *Wir arbeiten mit einer anderen Skischule zusammen!*
- *Im Moment kein Bedarf!*
- *Schlechte Erfahrungen mit Skischulen gemacht!*
- *Schicken Sie mir Unterlagen…*
- *Bei Ihrem Konkurrenten erhalten wir besondere Konditionen!*

- *Dann rufe ich später wieder an.*
- *Darf ich fragen, warum nicht?*
- *Darf ich fragen, bei wem?* ***Dann sind Sie dort 100% zufrieden?***
- *Wann denken Sie, könnte sich das ändern?*
- *Darf ich fragen, inwiefern?*
- *Gerne – wann kann ich Sie danach wieder erreichen?*
- *Was sind diesbezüglich denn Ihre Vorstellungen?*

© Manfred Ritschard & Partner GmbH