

Sektionskurs Verkauf 2007

Kundenbindung stärken dank Verkaufskompetenz

Wie kann einem Kunden Mehrwert vermittelt werden? Wie berät die Verkäuferin einen Allergiker am besten? Mit diesen zeitgemässen Themen befasst sich der diesjährige Sektionskurs Verkauf an der Richemont Fachschule.



Martina Fliri zeigt, wie attraktive Apéro-Brötli hergestellt werden.



Die Snacks aus dem Richemont-Kochbuch «Köstlichkeiten mit Brot» kommen bei den Teilnehmerinnen ausgezeichnet an.



Ernährungsberaterin Corinne Spahr (ganz rechts) bietet Beratung an.



Welche Produkte darf ein Zöliakie-Patient essen?

Mehrwert generieren

Dem Kunden Tipps und Tricks für Rezepte mitgeben – z.B. ein bestimmtes Brot für ein Gericht empfehlen –, das schafft Kundenbindung. Unter diesem Aspekt lernten die 15 Teilnehmerinnen aus den Kantonen Appenzell und Thurgau Rezepte aus dem Richemont-Kochbuch «Köstlichkeiten mit Brot» kennen. Fredy Eggenchwiler vermittelt am Sektionskurs Verkauf, wie wichtig es ist, die Exklusivität der Produkte dem Kunden auch zu kommunizieren: «Es gilt sich besser zu verkaufen, z.B. mit schönen Verpackungen, die einen detaillierten, gluschtigen Beschrieb sowie Rezeptideen enthalten. Damit kann sich eine Bäckerei-Konditorei von der Masse abheben.»

Allergien und Intoleranzen

Die Zahl der Kunden mit Allergien oder Nahrungsmittelunverträglichkeiten hat in letzter Zeit zugenommen. Diese zu beraten ist oft heikel für den Verkauf. Die Referentin Corinne Spahr, dipl. Ernährungsberaterin, vermittelt das Basiswissen, um den Verkäuferinnen die Bedienung solcher Kunden zu erleichtern.

Es gilt dem Kunden die Unsicherheit zu nehmen und so das Vertrauen zu stärken.

In Arbeitsgruppen erfahren die Kursbesucherinnen wichtige Unterschiede zwischen den komplexen Krankheitsbildern.

Corinne Spahr sensibilisiert die Teilnehmerinnen auf kritische Lebensmittel, welche in einer Bäckerei-Konditorei Verwendung finden können. Allergien oder Intoleranzen werden oft durch Produkte wie Weizen, Milchprodukte, Früchte, Nüsse, Eier, Sellerie, Gewürze, Fisch und Krustentiere oder Soja ausgelöst.

Deklaration der Produkte

Wichtig ist die Erkenntnis, dass die Beratung eines betroffenen Kunden auch Grenzen hat. Die Verkäuferin ist keine Ernährungsberaterin. Sie kann zwar mit Tipps und der Angabe der Inhaltsstoffe behilflich sein, aber keine Diagnose stellen. Der Kunde muss sich jedoch ernstgenommen fühlen.

Die Deklaration der Produkte ist von immenser Wichtigkeit.

Je genauer die Inhaltsstoffe der Lebensmittel deklariert sind, umso sicherer fühlt sich der Kunde. ch

Wer Fragen zu Allergien und Nahrungsmittelunverträglichkeiten hat oder gerne eine Schulung im eigenen Betrieb durchführen möchte, kann Corinne Spahr kontaktieren:

Zentrum für Ernährungsberatung und Bewegung, Schwarztorstrasse 11, 3007 Bern, corinne.spahr@bluewin.ch, www.corinnespahr.ch