

## WEGE INS ERFOLG-REICH

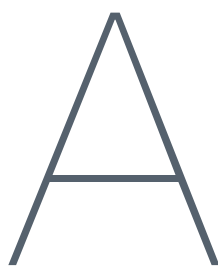
# Leistungsglück bringt Geld

## Wie Sie Käuferlebnisse gestalten: Im Verkauf, im Handel, online sowieso – Digitalisierung hin oder her

Eine Serie für Ihren Erfolg. Experten-Tipps von Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC



Fotos: Schandl



Alle fürchten sich vor dem Internet. Zumindest alle Händler. Ist das so? Ich denke nicht. Jeff Bezos, der Gründer und Chef von Amazon, ist inzwischen reichster Mensch auf dieser Erde. Bill Gates und Warren Buffet hat er überholt. Gut, er ist reiner Online-Händler. Was ist mit den vielen kleinen und/oder mittleren Unternehmen und Händlern, die ein Geschäft betreiben? Nicht jeder hat bereits sein Sortiment auch online verfügbar. Gut, das dürfte sich bald ändern (müssen). Was sich aber nicht ändern wird ist die Tatsache, dass schlechter Verkauf weder online noch offline funktioniert. Die Beziehungsgestaltung im Geschäft ist nach wie vor das Um und Auf und Grundvoraussetzung für den erfolgreichen Geschäftsabschluss und somit Umsatz.

„Alle fürchten sich vor dem Internet!“

### BEIDE WELTEN IN KOMBINATION

Wie Unternehmen beide Welten geschickt kombinieren, hat mir vor kurzem ein Einkauf beim italienischen Mode-Händler „Boggi“ gezeigt: Eine liebe Freundin und Kollegin, die sich ganz auf das schöne Thema „Stil, Wirkung und Image“ spezialisiert hat in den letzten Jahren, sagte vor kurzem zu mir: „Gabriel, du musst nicht extra nach Mailand fahren zum Einkaufen, geh doch zum Boggi in Salzburg.“ Gut, mit diesem Geschäft sympathisiere ich schon lange, ich mag italienische Mode, aber noch nie spazierte ich an deren Geschäft vorbei, wenn es mal offen hatte, sondern meistens am Wochenende. Diesmal war es an-

„Die Beziehungsgestaltung im Geschäft ist das Um und Auf und Grundvoraussetzung für den erfolgreichen Geschäftsabschluss.“

ders. Ich folgte Elisabeths Tipp (*Elisabeth Motsch, www.motsch.at*) und fuhr extra in die Stadt. Ein neuer Anzug war fällig. Die Verkäuferin zeigte mir sicher und freudig die Auswahl und diese Freude sprang auf mich über, nicht nur, weil die richtig schöne Sachen hatten sondern auch weil es der Verkäuferin zu keinem Zeitpunkt zu anstrengend oder zu lästig war, mir noch etwas zu holen, zu zeigen, zu bringen. Im Gegenteil. Die Initiative ging oft von ihr aus.

Also landete ich am Schluss bei der Kassa mit einem Anzug und einem Hemd und einer Weste und fast hätte ich noch mehr gekauft, hätte ich ihr nicht gesagt, jetzt sei Schluss, sonst finde ich mir noch etwas. Das war gelebtes Leistungsglück von ihr und ich war glücklich. Und einiges an Geld los. Nein, es war gut investiert. In mich.

Beim Bezahlen fragte sie mich, ob ich Mitglied werden will und durch die Summe meiner Einkäufe am Jahresende Geld sparen möchte durch Rabatte und Aktionen. Da das nur Vorteile waren stimmte ich natürlich zu und sie leitete mich durch den Registrierungsprozess, bei dem es weder eine Mitgliedskarte noch sonst etwas gab, sondern sie brauchte von mir nur eines: Mein Handy. Das legte ich auf ein Lesegerät und schon war ich mit diesem Gerät bei ihnen registriert. Es hat schon eindeutig Vorteile, wenn man nicht wieder

eine weitere Plastikkarte mit sich rumschleppen muss. Auch wenn die Dinger klein sind, summieren sie sich, kennen Sie das auch? Irgendwann einmal hat man 15, 20, 25 Stück davon und weiß gar nicht mehr, wie und wo man die unterbringt. Seit diesem Zeitpunkt bekomme ich deren Newsletter, ungefähr wöchentlich, und ich überfliege ihn gerne, sehe dort aktuelle Trends und werde immer wieder an Neues erinnert. Und ans Kaufen.

So geht die schnelle und unkomplizierte Kombination aus beiden Welten: Die eine ersetzt nicht die andere, beides ergänzt sich gut. Ich bin nicht der reine online-Besteller, ich will und muss den neuen Anzug vorher probieren und tragen, bevor ich ihn kaufe. ■

„Checken Sie mit Ihren Mitarbeitern Ihr persönliches Leistungsglück.“



## WAS KÖNNEN SIE KONKRET TUN?

### Meine Top3-Empfehlungen:

1. Checken Sie mit Ihren Mitarbeitern Ihr persönliches Leistungsglück: Sind Sie motiviert? Leidenschaftlich? Macht Ihnen Ihr Job Spaß? Nur dann funktioniert es richtig gut.
2. Haben Sie, oder besser, nutzen Sie die Möglichkeiten der online-Welt? In Zeiten der Informations-Überflutung ist die Aufmerksamkeit die aktuelle Währung. Es zählt nicht, wen Sie kennen, sondern wer Sie kennt. Und auch nicht, ob Sie in die Köpfe Ihrer Kunden kommen sondern wie Sie dort bleiben.
3. Seien Sie als Team und mit Ihrem Angebot so gut, dass andere Sie weiterempfehlen. Menschen folgen diesen Empfehlungen. Ich denke, ich konnte das mit diesem Beispiel veranschaulichen. Wenn nicht, fragen Sie mich gerne, rufen Sie an oder schicken Sie eine Mail. Dann reden wir darüber. Über Ihren Erfolg.

[www.gabrielschandl.com](http://www.gabrielschandl.com)

## Zum Autor

Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC ist Wirtschaftswissenschaftler und Leistungsforscher. Als neugieriger Erfolgs-Scout, leidenschaftlicher Keynote-Speaker und engagierter Wirtschafts-Coach ist er Sammler und Umsetzer von Best-Practice Beispielen, die alle zum Ziel haben, mit einem „Endlich Montag“ in die Arbeit zu gehen und dort gemeinsam erfolgreich zu werden.



Der Constantinus Preisträger ist Buchautor und lehrt an der Fachhochschule Puch-Urstein Social Skills. Von ihm stammt der Begriff und das Konzept des „Leistungsglücks“, welches er in seinen Vorträgen weltweit eindrucksvoll darstellt.

### Vorträge und Seminare für Ihren Erfolg – GABRIEL SCHANDL LIVE ERLEBEN:

- ▶ **14.09.2018, Vortrag in Salzburg:**  
“Die soziale Revolution – Wie Facebook & Co unser Leben verändern”  
[bit.ly/2PmCkVr](http://bit.ly/2PmCkVr)
- ▶ **11.-12.10.2018, Salzburger Trainer Forum**  
Schloss Leopoldskron, mit René Borbonus uva.  
[www.stf.events](http://www.stf.events)
- ▶ **19.10.2018, Stuttgarter Wissensforum**  
Erleben Sie DAS Wissens-Show-Event des Jahres, mit ca. 3.000 Teilnehmern und Gabriel Schandl auf der Bühne!  
[www.endlich-montag.at](http://www.endlich-montag.at)
- ▶ **Train-the-Trainer Lehrgang**  
in 5x2 Tagen zum ISO zertifizierten Fachtrainer  
[www.trainthetrainer.events](http://www.trainthetrainer.events)



wohn  
insider  
lese  
tipp

Dossier zum Thema  
**LEISTUNGSGLÜCK**  
von Gabriel Schandl  
kostenfrei downloaden unter  
[www.erfolg-magazin.de/erfolg-dossier/](http://www.erfolg-magazin.de/erfolg-dossier/)