

Berührungängste



Marcel Zischler

Schreiben Sie uns Ihre Meinung!
zischler@doz-verlag.de

„Kontaktlinsen? Nein danke! Ich kann mir nicht ins Auge fassen. Nein, das geht gar nicht, davor hab ich Angst!“ Kundenaussagen, die Sie alle bestimmt kennen. Nun, was machen Sie, liebe Augenoptikerin, damit? Den Kopf in den Sand stecken und spätestens nach dem fünften erfolglosen Anspracheversuch aufgeben? Ich hoffe nicht! Ich spreche hier gezielt Sie, liebe Augenoptikerin, an, welche keinen „schwarzen Gürtel“ in Sachen Kontaktlinsenanpassung & Co. trägt. Ich wähle hier bewusst die weibliche Form „Augenoptikerin“, da es ja vor allem Sie es sind, die an der Front tagtäglich den meisten Kundenkontakt haben. Sie sind es, die einen ganz wichtigen Beitrag zum geschäftlichen Erfolg Ihrer Firma beitragen. Dies in dem Sie top beraten, überzeugen, begeistern und schließlich verkaufen. An dieser Stelle ein großes DANKESCHÖN an alle von ihnen, die dies mit viel Engagement und Herzblut machen! Und dies trotz langer Arbeitszeiten und nicht gerade enormer Verdienstmöglichkeiten.

Der Beruf Augenoptikerin ist ein schöner Beruf; zweifelsohne. Die Mischung aus Mode, Technik, Handwerk, Gesundheit und Verkauf hat viel Reizvolles. Es macht vor allem dann Spaß, wenn man Bescheid weiß, wenn man „Meister“ seines Fachs ist. Ich bin sicher, Sie sind es, wenn es rund um die Brille geht. Sie schaffen es sicher, einer Kundin bedarfsgerecht eine zweite Brille schmackhaft zu machen oder ihr ein höherwertiges Glas zu verkaufen. Wie Sie das machen? BEDARFSGERECHT heißt das Zauberwort. Das Wort Bedarf kommt vom Begriff Bedürfnisse. Diese werden Ihnen als Verkäufer (ich nenne Sie mal wertschätzend so) leider nicht immer einfach so auf dem Silbertablett präsentiert, sodass Sie einfach den „Sack zu machen“ müssen. Dies ist übrigens nicht abwertend ge-

meint; Sie wissen was ich meine... Sie werden aber durch ein perfektes Abfragen der Seh- und Lebenssituationen hier sicherlich bald herausfinden, welche Seh- und Aussehlösung(en) die richtigen sind. Oder täusche ich mich da? Kann es sein, dass Sie das Thema Kontaktlinsen lieber ausklammern, da Sie sich hier nicht richtig wohlfühlen? Kann es sein, dass Kontaktlinsen bei Ihnen in der Firma vor allem „Chef-Sache“ ist? Kann es sein, dass Sie nie so wirklich geschult wurden und wenn der Außendienst einer Kontaktlinsenfirma bei Ihnen aufschlägt, nur die „Schwarzgurt-Träger“ mit ihm reden dürfen? Na wenn dem so ist, dann verstehe ich Ihre Berührungängste. Man kann ja schließlich auch nur überzeugend und begeisternd über etwas sprechen, von dem man auch eine Ahnung hat. Irgendwie logisch oder?! Tja und wenn Sie schon Berührungängste haben, wie sollen Sie dann einen vielleicht etwas ängstlichen, skeptischen Kunden von Kontaktlinsen überzeugen können? Schlicht und ergreifend ein Ding der Unmöglichkeit!

Also liebe Augenoptikerin; packen Sie den Stier (Ihren Chef) an den Hörnern und sagen Sie ihm, dass Sie gerne über Kontaktlinsen mehr Bescheid wissen möchten, damit Sie eine „360°-Seh- und Aussehberaterin“ werden können. Falls Sie nicht wissen, wie Sie das machen sollen, rufen Sie mich an.

Tja und falls Sie, lieber Chef, diese Zeilen gelesen haben, überlegen Sie kurz, ob Ihre Kolleginnen auch Berührungängste haben. Falls ja, dann wissen Sie ja jetzt, was zu tun ist.

Olé