



Schwache Verkäufer können den weihnachtlichen Einkaufsstress erhöhen.

Foto: APA/Pfarrhofer

Tiroler Konsumenten leben in Servicewüste

Für den Verkaufstrainer Reinhold Wurzer leben Tirols Konsumenten noch lange nicht im Service-Paradies, besonders bei Reklamationen.

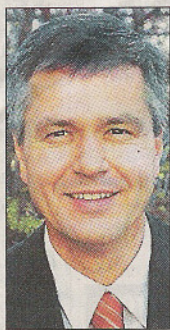
Von CHRISTOPH URSPRUNGER

INNSBRUCK. Der Osttiroler Reinhold Wurzer, bei einem der bundesweit größten Verkaufstrainingsunternehmen VBC für Westösterreich zuständig, sieht im Tiroler Einzelhandel besonders im Umgang mit Reklamationen noch einigen Aufholbedarf. „Ein reklamierender Kunde ist wie ein kostenloser Unternehmensberater“, betonte Wurzer im Gespräch mit der *Tiroler Tageszeitung*.

Nicht abwimmeln

In der Praxis schaue der Umgang mit nicht zufriedenen Kunden jedoch meist ganz anders aus als beispielsweise in den USA. „Oft wissen die Kunden auch nicht, welche Rechte sie haben und trauen sich gar nicht zu reklamieren“, weiß Wurzer

auch von Verkäufern, die reklamierende Kunden abwimmeln, anstatt dem Ursprung ihrer Beschwerde auf den Grund zu gehen. „Kunden, die reklamieren, sind prinzipiell zufriedene Kunden, sonst würden sie sich nicht melden“, ist der Verkaufsprofi überzeugt, „dass Kundenservice im Mittelpunkt stehen muss“.



„Es geht nicht um Überreden, sondern um Überzeugen.“

REINHOLD WURZER

Foto: Ursprunger

Aber auch abseits von Reklamationen leben die Tiroler nicht gerade im Serviceparadies, Schwächen von Verkäufern würden sich auch schon zeigen, bevor ein Kunde etwas kauft. „Man kann das Verkaufen lernen wie das Skifahren. Es braucht viel praktische Übungen“,

erklärt Wurzer und verweist darauf, dass VBC heuer bundesweit rund 12.000 Verkäufer schult, gut 1000 davon in Tirol. „Generell stellen Verkäufer zu wenig und oft die falschen Fragen“, ist Wurzer überzeugt, dass mit „Kann ich Ihnen helfen?“ ein Kunde nicht wirklich gut bedient ist.

Zu wenig Fragen

Ein im Einzelhandel weit verbreiteter Fehler sei es auch, „dass die Verkäufer den Kunden Sonderangebote und Aktionen oft zu sehr aufdrängen wollen, obwohl der Konsument etwas anderes will“. Wer zu teuer kauft, gebe vielleicht zu viel Geld aus, „wer aber zu billig kauft und dafür nicht die gewünschte Qualität bekommt, kann aber den gesamten Kaufpreis verlieren“, glaubt Wurzer.

Verkauf sei generell ein zwischenmenschlicher Prozess, bei dem sich aber niemand überrumpeln lassen wolle. „Es geht nicht um Überreden, sondern um Überzeugen“, so der Experte.