

warum nicht vor der Brillenwand, Frau Waldminghaus?

STILBERATUNG

Wer wünscht sich nicht eine professionelle Beratung, wenn es um das eigene Erscheinungsbild geht? Wirkungsexpertin Petra Waldminghaus aus Ratingen hilft Augenoptikern und Augenoptikerinnen ihre Kenntnisse für Farb-, Stil- und Typberatung zu erweitern. Denn Kunden, die sich individuell und kompetent beraten fühlen, werden zu Fans.



Petra Waldminghaus ist Wirkungsexpertin und Geschäftsführerin von CorporateColor. In der zweiten Jahreshälfte hält sie das eyebizz-Seminar „Boost your Brillenberatung!“ Der Termin wird rechtzeitig bekannt gegeben.



■ Beratung vor der Brillenwand ist ein absolutes No-Go, sagt Petra Waldminghaus. Denn wie fühlt sich ein Kunde, wenn er vor einer Wand mit Fassungen aller Art steht? Sie vergleicht: „Wie fühle ich mich in einem Baumarkt vor einer Schraubenwand? Holzschrauben, Fensterschrauben, Ringschrauben. Ich muss zahllose Etiketten lesen, Packungen in die Hand nehmen.“ Ein kundiger Mitarbeiter hingegen greift im Baumarkt ziel-sicher das Richtige heraus. „Ich staune und freue mich über die richtige Wahl und die gewonnene Zeit!“

Die Crux mit der Wand

Viele Fachgeschäfte sind an den Brillenwänden mit nur schmalen Spiegel ausgestattet, in denen sich die Kunden häufig mehr schlecht als recht sehen. Eine Beratung im Stehen signalisiert zudem: „Ich habe keine Zeit für Sie!“ Der Klient kann sich kaum auf sich selbst konzentrieren. Der Blick schweift weg auf die unzähligen Möglichkeiten an der Wand. Noch komplizierter wird es, wenn eine Begleitper-

son dabei ist, der Blick in den Spiegel wird kürzer, wandert zur Begleitung, die in der Regel auch kein Profi ist, und dann wieder zur Wand.

Die Fachfrau rät: Erst einmal dem Kunden einen Sitzplatz plus Getränk anbieten und Ruhe in die Beratung bringen. Damit wird ihm auch die Aufregung genommen. Begleitpersonen dürfen sich auch setzen.

Der Trick mit dem Sitzen

Waldminghaus kontert den verständlichen Einwand, dass die freundliche Aufforderung, sich doch zu setzen, oft zu verpflichtend wirkt: „Ich sage den Kunden, dass ich ihnen gerne kurz die Parameter einer wirklich passenden Fassung in Ruhe vor dem Spiegel erklären möchte, damit sie danach auch selbst schauen können, aber wissen, worauf zu achten ist. Spüre ich ein Zögern, betone ich, dass dies zu nichts verpflichtet.“

Aus Skepsis wird Neugier

Das Vorgehen leuchtet selbst kritischer Kundschaft ein, die nun neugierig geworden ist. Fünf Minuten reichen für den Zwischenschritt. Erstaunlich ist, dass vormals eilige Kunden plötzlich alle Zeit der Welt haben, wenn sie beim Kaffee sitzen und die nachvollziehbaren Parameter erleben. Danach steht keiner mehr auf, sondern lässt sich gern Fassungen herausuchen. In der kurzen Zeit der einleitenden Erklärungen, wird der Laie über wichtige Details informiert. Verblüffend für ihn, dass er jetzt gleich aktiv mit argumentieren kann. „So hat mir das noch nie jemand erklärt“ oder „Ich sehe es jetzt selbst!“, lauten regelmäßige Kommentare.

Waldminghaus: „Cool ist, dass so manche Begleitperson hinterher fragt, ob ich auch ein paar Minuten für sie habe. Im optimalen Fall sind somit gleich zwei Brillen verkauft.“ III CH | ID 12524