

Ist das noch zeitgemäß?

FASSUNGSBERATUNG NACH WALDMINGHAUS

Eiertanz ohne Entscheidung?

Bei der Brillenfassungsberatung haben sich im Laufe der Zeit einige diskussionswürdige Dinge eingenistet, die mit einer „Beratung“ wenig zu tun haben. So suchen heute immer noch Augenoptiker und Augenoptikerinnen Fassungen für ihre Kundschaft heraus, ohne überhaupt deren Gesicht genauer angeschaut zu haben. Nach welchen Kriterien entscheiden sie dann? Aus dem Bauch heraus? Oder nach dem Motto: Hauptsache eine andere Fassung? Oder versuchen sie, besser genau die gleiche bewährte Form zu finden, die bereits auf der Nase des Wartenden sitzt? Welche Brille muss eigentlich dringend mal weg und liegt schon viel zu lang im Regal?

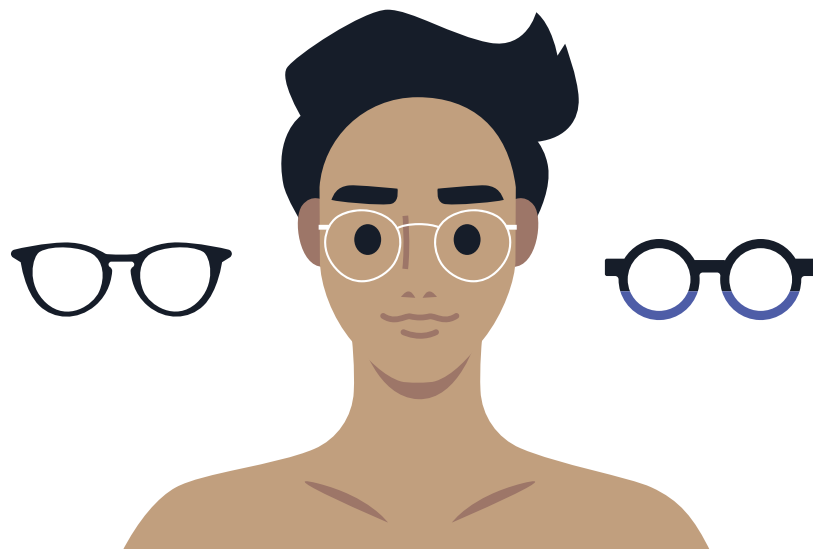
Zurück bleibt allzu oft eine verunsicherte Kundschaft

Kunden und Kundinnen bleiben dann allzu oft verunsichert zurück. Sie wissen in der Regel am allerwenigsten, worauf es bei der Auswahl der Fassung ankommt. Daher fühlen sie sich teilweise bereits ausgeliefert und sind ein Stück weit misstrauisch – wenn sie nicht glücklicherweise bereits eine sehr positive Käuferfahrung in dem betreffenden Fachgeschäft gemacht haben und daher ein gewisses Urvertrauen an den Tag legen.

Das Ergebnis dieser beiden genannten Voraussetzungen ist in der Regel ein wahrer Eiertanz – vor allem, wenn nicht erklärt werden kann, warum die ausgesuchte Fassung die richtige ist. Aus Unsicherheit wird häufig genug erst einmal keine Entscheidung getroffen oder die Brille nach ein paar Tagen wieder storniert.

Zwei Minuten Schulung statt einer Stunde Diskussion

Augenoptiker und Augenoptikerinnen, die sich kurz Zeit nehmen, ihre Kunden mit ins Boot zu holen und die wichtigen Parameter erklären, zeigen ihre Kompetenz und vermitteln, dass sie wissen, worauf es ankommt. Der Entscheidungsprozess wird am Ende dadurch sehr beschleunigt. Schauen Sie sich gemeinsam mit dem Kunden ein paar Merkmale des Gesichts an und erläutern Sie, welche Pa-



rameter wichtig sind. Es müssen nicht alle sein, ich nehme meistens: Breite, Fassungsgröße, Nasensteg und Augenbrauen – da man das sehr leicht sieht. Das geht übrigens am einfachsten, wenn eine Brille im Gesicht ist. Dazu können Sie auch ein Modell aus dem Regal nehmen – das muss noch gar nicht perfekt sein – ist es aber manchmal.

Die Vorteile dieses Vorgehens sind immens. Ich selbst kann mir dabei in Ruhe das Gesicht des Kunden anschauen und sehe auch sofort, wie die Test- oder die Vorgängerfassung aussieht. Es entsteht Vertrauen und Sicherheit beim Kunden, denn er hat jetzt auch „etwas in der Hand“. Viele sind sehr überrascht, dass es überhaupt derartige Kriterien für die Auswahl einer Brillenfassung gibt – das erzählen sie weiter!

Gibt es dann mehrere Fassungen in der Endauswahl, wird es einfach, die endgültige Fassung anhand der gewünschten Wirkung (Ausgabe 1.2024) oder eben anhand der diskutierten Parameter zu bestimmen. Schöner Nebeneffekt: Wenn zwei Brillen gleich gut, aber unterschiedlich sind, dann werden oft auch zwei gekauft.



PETRA WALDMINGHAUS

ist renommierte Wirkungsexpertin und Geschäftsführerin von CorporateColor. Regelmäßig veranstaltet eyebizz mit ihr Webinare, die sich immer größerer Beliebtheit erfreuen.