



Argumentations- und Präsentationstechnik als Grundlage für einen erfolgreichen Verkauf in Kosmetik, Massage und SPA



ARGUMENTATION UND VERKAUF

Kosmetik / Massage / Wellness



Marktsituation / Kundenverhalten

Stichwort:
Falten
(Google)
13.600.000
Einträge

Stichwort:
Kosmetik
(Google)
39.000.000
Einträge

Stichwort:
Burnout (Google)
40.600.000
Einträge (Deutsch)

Stichwort:
Kosmetik Kritik
(Google)
1.410.000
Einträge (Deutsch)

- Marken- und Wirksamkeitskritik
- Ästhetik - Jugend - Gesundheit - Vitalität
- „Das Blaue“ - Argument
- Kompetenzkritik (besonders im touristischen Umfeld)
- Preis - Wert - Nutzen (Internethandel)
- Nachhaltigkeit / sichtbare Wirkung
- Natürlich, nicht schädlich, nicht künstlich
- Technisch, medizinisch, wissenschaftlich nachweisbar
- Paketorientierung (Zimmer / Behandlung)

Stichwort:
Über 65 Jährige
2020
1,7 Mio. / +13%
2030
2,1 Mio. / +43%
(Statistik Austria)

ARGUMENTATION UND VERKAUF II

Kosmetik / Massage / Wellness



Die wichtigsten Instrumente:



Gute Argumentation



Kundendatenbank
After Sales



Zusatz VK / Upgrade



Check in / Out
Kommunikation



Umgang mit Proben
und Geschenken



Selbstbewusst
und kompetent

EINIGE ERFOLGSFAKTOREN

aus der Praxis ...



- Marken- und Behandlungsangebot kritisch prüfen
- Passend zu Gäste- Kundenschicht Nutzenfelder definieren
- Training der MitarbeiterInnen in Argumentation und Gesprächstechnik
- Kommunikation aller Wellnessleistungen (Intern/Extern)
- Verkaufs- bzw. Upgradeprozesse definieren
- Behandlungsrituale kritisch prüfen und VK-Impulse integrieren
- Fach- und Behandlungskompetenz der MitarbeiterInnen steigern
- Zusätzliche Motivatoren definieren (z.b. Aktivprogramm)
- Sämtliche Texte, Folder etc. nach Nutzenargumentation prüfen
- Kalkulationen prüfen, Controlling, Lieferantenkontrolle
- Führungskräfte im SPA ausbilden
- IT Systeme zur Kommunikation nutzen (Hotel EDV, Guest History, Behandlungsinfo)
- Social Media Kanäle aktivieren
- Internes Empfehlungssystem aufbauen

Der Erfolg besteht aus vielen einzelnen Praxisschritten

WIR SIND KEINE UNTERNEHMENSBERATER , WIR SIND UNTERNEHMENSENTWICKLER!

Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen: WWW.PRATTO.AT



Harald Denifle

h.denifle@pratto.at