

ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“

2. Teil:

11 Tipps für wertvolle Kundengespräche im Reisebüro

In Zeiten der Digitalisierung und des Wandels von Kundenbedürfnissen fällt den Tourismus-Experten im Reisebüro und ihren professionellen Dienstleistungen mehr denn je eine enorm wichtige Rolle zu, sofern es ihnen gelingt, sich in Qualität und Kommunikation vom Online-Mitbewerb abzuheben. Im zweiten Teil unserer Serie geben ÖRV-Experten wertvolle Tipps, wie Ihre Kundengespräche zum Service mit Mehrwert werden und wie Sie so für Ihr Reisebüro mehr Wertschätzung und in der Folge mehr Wertschöpfung lukrieren können.

Kommunikation erfolgt nicht nach dem Zufallsprinzip, sondern nach klaren Regeln, und je professioneller ein Verkaufsgespräch abläuft und je mehr fundiertes Wissen um erfolgreiche Kommunikation dahintersteckt, desto erfolgreicher wird Ihr Arbeitstag im Reisebüro sein.

„Es gibt nur eine Chance für den ersten Eindruck, und persönliche Befindlichkeiten haben in einem Verkaufsgespräch nichts verloren“, betont KUONI-Vertriebschef Harald Kraus.

Hier 11 Tipps für ein gelungenes Verkaufsgespräch:

1. **Wertschätzende Begrüßung des Kunden:** Stehen Sie auf und gehen nach Möglichkeit auf den Kunden zu. Stellen Sie sich mit Ihrem Vor- und Zunamen vor, geben Sie die Hand, fragen Sie nach dem Namen des Kunden. Stellen Sie eine konkrete einladende Frage – etwa „Welche Ferienwünsche führen Sie zu uns?“ „Wie darf ich Sie beraten?“
2. **Bieten Sie einen Sitzplatz an.** Dadurch steigt die Bereitschaft des Kunden zu einem Beratungsgespräch.
3. **Bieten Sie dem Kunden ein Getränk an** (Kaffee, Tee, Wasser)
4. **Fragen Sie unbekannte Kunden,** ob Sie schon einmal in Ihrem Reisebüro waren und stellen Sie sich auf den Kunden ein.
5. **Weisen Sie auf Ihre Stärken für Experten-Beratungen hin** und bieten Sie Informationen von Destinations-Experten aus dem Team bzw. aus der Wissensdatenbank an. Wenn der Kunde Interesse zeigt, könnte an dieser Stelle erstmals das Thema Beratungshonorar angesprochen werden.
6. Lassen Sie **persönliche Erfahrungen** mit der jeweiligen Destination oder Reise-Art einfließen.
7. Übergeben Sie **Kataloge** immer im Bewusstsein, dass es sich dabei um ein wertvolles Gut mit wichtigen Informationen und Inspirationen für den Kunden handelt. Übergeben Sie die Kataloge mit beiden Händen und niemals im Stehen. So vermitteln Sie dem Kunden, dass es sich dabei um ein kostbares Produkt und nicht um einen Wegwerf-Prospekt handelt.

8. Inszenieren Sie Ihre Leistungen und zeigen Sie dem Kunden seinen Mehrwert auf: Jedes gute Gespräch beginnt mit der Selbstmotivation und einer positiven inneren Einstellung. Ermitteln Sie zuerst die Kundenwünsche und wecken Sie Bedürfnisse. Fragen Sie nach dem genauen Bedarf und präsentieren Sie konkrete Angebote nach Preis- und Verfügbarkeitsprüfungen.

9. Bei vereinbarten Terminen bereiten Sie sich sorgfältig auf das Kundengespräch vor und ermitteln Sie nach Möglichkeit erste grundsätzliche Kundenwünsche.

10. Ermitteln Sie im Gespräch individuelle Kundenwünsche, bieten Sie passende Zusatzprodukte an, schlagen Sie Alternativen vor.

11. Preisverhandlungen gut vorbereitet argumentieren und den Abschluss erzielen.

Das haben Sie bisher versäumt:

Im 1. Teil der ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“ gingen wir der Frage nach: **Was macht einen guten Reisebüro-Mitarbeiter aus?** (siehe www.oerv.at)

Das erfahren Sie in den weiteren Folgen unserer Serie:

3. Teil – Wie Sie neue Top-Mitarbeiter für das Reisebüro gewinnen
4. Teil – Lernen im Reisebüro-Alltag: Das 70/20/10-Modell
5. Teil – Social Media im Reisebüro
6. Teil – Gute Argumente für das Beratungshonorar und die kundenfreundliche Umsetzung
7. Teil – Der Mehrwert des Reisebüros im Überblick