

ÖRV-Serie „Qualitäts-Offensive im Reisebüro“

Bonus-Folge:

Emotion Marketing: Wie Sie mit Empathie und richtigen Worten Kunden-Herzen erobern und erfolgreich verkaufen

In sieben Folgen haben Ihnen die Experten des Österreichischen Reiseverbandes (ÖRV) kostbare Tipps gegeben, wie Sie Ihre Beratungsleistungen im Reisebüro verbessern, aber auch wie Sie Ihre Vorteile gegenüber der Konkurrenz aus dem Internet kommunizieren können. In dieser Bonus-Folge serviert Ihnen der ÖRV spannende Erkenntnisse aus der Hirnforschung und liefert wertvolle Anleitungen, wie Sie mit einer achtsam gewählten Sprache in ihren Kunden die richtigen Emotionen und Bilder hervorrufen, damit aus dem Beratungsgespräch zufriedene Urlauber werden. Eine Zusammenfassung aus dem spannenden Vortrag von Dr. Gerhard Bittner, CEO von Point Consulting, beim ÖRV-Frühjahrskongress im April 2019.

„Jedes Gespräch, jedes Wort wird vom Gehirn aufgezeichnet und hinterlässt einen bleibenden Eindruck im Unterbewusstsein“, bringt es Dr. Bittner auf den Punkt. „Kunden kaufen nicht das beste Produkt, sondern die beste Emotion, die sie mit einem Produkt verbinden. Wie Sie mit Ihren Kunden, aber auch Ihren Mitarbeitern umgehen, welche Sprache Sie sprechen und welche Emotionen Sie damit auslösen, ist der entscheidende Faktor für Ihren Erfolg.“

Hier sechs konkrete Anregungen aus dem Vortrag von Dr. Bittner:

- 1. Vermeiden Sie negative Formulierungen:** Sätze wie „Da haben wir ein Problem“, „Das geht leider nicht“, „Der Computer ist langsam“, „Das schafft das System nicht“ haben in einem Kundengespräch nichts verloren.
- 2. Vermeiden Sie das Wort „müssen“:** Mit „Da müssen Sie noch warten“ sollte kein Kunde begrüßt werden, unterbrechen Sie statt dessen Ihre Arbeit, begrüßen Sie den Kunden mit Handschlag und bieten Sie ihm „guten Kaffee“ an. Auch „Wir müssen Sie darauf hinweisen...“ sollten Sie aus Ihrem Verkaufsvokabular streichen. Denn: „Das Wort müssen löst in den meisten Menschen zumindest negative Emotionen, wenn nicht sogar Stress aus.“
- 3. Verwöhnen Sie Ihre Kunden nicht nur mit Gastlichkeit, sondern auch mit echtem Interesse – mit fokussierten Fragen** wie „Wie geht es Ihnen?“, „Was ist Ihnen wichtig?“
- 4. Vermeiden Sie lange Monologe.**
- 5. Das Gehirn mag keine langen Texte, es bevorzugt Bilder und Videos.** Achten Sie darauf, ob Ihre Website, Ihre Kataloge und Prospekte die Kunden mit positiven Emotionen verwöhnen.

6. Achten Sie bei der Auswahl neuer Mitarbeiter auf deren emotionalen Qualitäten und trennen Sie sich von negativen Mitarbeitern.

„Emotionen entscheiden zu 50 bis 80 % über die Qualität von Gesprächen, Websites, Werbespots, Kampagnen und Produkten,“ betont Dr. Bittner, der sich in seinen Ausführungen auf die Ergebnisse von Hirnmessungen via Magnetresonanz-Verfahren beruft, Stresslevels werden auch über die Haut gemessen. Fazit: „Unser Gehirn besteht aus 100 Milliarden Nervenzellen und 5,8 Millionen Kilometer Nervenstränge – und in dieser von Emotionen gesteuerten Maschine fallen alle unsere Kaufentscheidungen.“

ENDE DER SERIE

Alle Themen im Überblick:

1. Teil: **Was macht einen guten Reisebüro-Mitarbeiter aus?**
2. Teil: **11 Tipps für wertvolle Kundengespräche im Reisebüro**
3. Teil: **9 Tipps, wie Sie neue Top-Mitarbeiter für Ihr Reisebüro gewinnen**
4. Teil: **Das 70/20/10-Modell: Wie Sie Weiterbildung effektiver gestalten**
5. Teil: **Wie Sie mit Social Media Beziehung zu Ihren Kunden aufbauen**
6. Teil: **Gute Argumente für das Beratungshonorar**
7. Teil: **Der Mehrwert des Reisebüros im Überblick** (Link zum Beitrag)

Alle Beiträge finden Sie auf www.oerv.at