

ECHO

Möbel
Pfister

ZEITSCHRIFT FÜR UNSERE MITARBEITENDEN

NR. 2, JUNI 2005



Rückblick

Eröffnung der 21. Filiale in Emmen

Schöner Anblick

Frühlingsputz in der Logistik

Der ultimative Kick

In vier Stunden zum Nichtraucher

Lichtblick

Interior Service baut Möbelbereich aus

Per Mausclick

HeimberaterInnen der VAAG mit
Laptops unterwegs

Dresscode: Kleine Veränderungen – grosse Wirkung

Während der Projektphase «neues POS-Ausstellungskonzept» wurde auch das Thema Personalbekleidung und Auftritt analysiert. In Zusammenarbeit mit der Firma «THE STYLE CONNECTION» wurde ein Dresscode-Konzept für uns erarbeitet. Ziel war es, Empfehlungen für ein professionelles Outfit in allen Filialen zu entwickeln und national umzusetzen, jedoch die Individualität sowie der persönliche Ausdruck jedes Einzelnen zu erhalten. In regionalen Stilschulungen durch Simone Hensch von THE STYLE CONNECTION wurden die Filialteams kompetent geschult.

Das Feedback-Interview mit Simone Hensch hat Folgendes bestätigt:

Wie erlebten Sie die Mitarbeiter bei den Dresscode-Schulungen?

Die Mitarbeiter von Möbel Pfister waren alle sehr offen und interessiert daran, ihren Auftritt in Zukunft noch professioneller zu gestalten. Die anschließenden Fragen und Diskussionen zeigten, dass die Macht des ersten



Simone Hensch

Eindrucks ein wichtiges Thema für die Beratung ist. Es gilt jetzt, für alle Mitarbeitenden dieses Wissen im täglichen Verkaufsgespräch umzusetzen und als neues Werkzeug für den persönlichen Verkaufserfolg zu nutzen.



Von welchen Faktoren lassen wir uns bei einer Erstbegegnung beeinflussen? (Beruf/Privat)?

Der erste Eindruck bestimmt über Sympathie oder Abneigung. Informationen erhalten wir zu 55 % über Aussehen und Körpersprache, zu 38 % über den Klang der Stimme und nur zu 7 % aus dem gesprochenen Wort. Man hat nur eine Chance, einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen. Bei einem Treffen mit einer unbekannt Person entscheiden wir in wenigen Sekunden über den Erfolg oder Misserfolg einer (Geschäfts-)Beziehung. Der erste Eindruck zählt und ist schwierig zu korrigieren. Deshalb ist es wichtig, dass wir beim ersten Eindruck ein positives Bild von uns hinterlassen. Der erste Empfindung setzt sich aus folgenden 7 Punkten zusammen:

- Gesamterscheinung
- Kleidung
- Mimik
- Gestik
- Körperhaltung
- Stimme
- Sprechweise

Diese Wahrnehmung ist subjektiv und wird zusätzlich von unserer momentanen Stimmung und allen bisher gemachten Erfahrungen beeinflusst.

Wichtig ist, dass man sich vor jedem Kontakt im Klaren ist, was man erreichen und ausstrahlen will.

Interview: Stephan Schuler

Celeste Bella, Assistentin Leiter Verkauf und Stephan Schuler Verkaufspromotion