

# service**Offensive**

Des Landesverbandes des Bayerischen  
Einzelhandels (LBE)

Ort, Datum

Landesverband  
des Bayerischen  
Einzelhandels e.V. 

## LBE

### • Arbeitgeber- und Dienstleistungsverband

- 60 Mitarbeiter in sechs Niederlassungen in Bayern
- Interessenvertretung, Branchenarbeit

### • Bayerischer Einzelhandel:

- rd. 60.000 Einzelhandelsgeschäfte
- mit 335.000 Beschäftigten
- ca. 67 Mrd. € Umsatz
- ca. 40.000 Ausbildungsplätze
- alle Vertriebsformen und Betriebsgrößen des Einzelhandels



## LBE-Netzwerk



MSH Medienservice  
für den Handel GmbH



3

# service**Offensive**

## Haben Sie Ihre Kunden im Kopf?

Mit gut trainiertem Gedächtnis im Verkaufsalldag punkten

**Trainer**

Akademie Handel, ein Tochterunternehmen des LBE



## Agenda

1. Gutes Gedächtnis im Verkauf – wofür?
2. So funktioniert Ihr Gehirn
3. Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen
4. Bessere Beratung bringt mehr Umsatz
  - 4.1 Zahlengedächtnis
  - 4.2 Namensgedächtnis
  - 4.3 Personen-/Gesichtergedächtnis
5. Fit im Kopf – nicht nur für den Beruf
6. Das können Sie morgen schon umsetzen



5

## 1. Gutes Gedächtnis im Verkauf – wofür?

### **Informationen schneller einprägen:**

- Sortiment, Sonderangebote, Marken, Hersteller, Lieferantenadressen, Verkaufszahlen ...

### **Wichtige Nummern / Zahlen merken:**

- Telefonnummern, Preise, PIN-Nummern, Zugangscodes, Termine ...

### **Effektiver und schneller arbeiten:**

- Alles, was Sie im Kopf haben, ist spontan einsetzbar und macht Sie unabhängig von externen Dateien.



6

## 1. Gutes Gedächtnis im Verkauf – wofür?

### **Kunden wiedererkennen:**

- Nicht nur Stammkunden, auch Gelegenheitskunden erkennen, die nicht täglich kommen.

### **Namen der Kunden immer parat haben:**

- Individuelle Kundenansprache erhöht den Verkaufserfolg.



7

## 1. Gutes Gedächtnis im Verkauf - wofür?

### **After-Sales-Betreuung:**

- Was hat der Kunde beim letzten Mal gekauft?
- Beim Kunden nachfragen, wie zufrieden er mit dem letzten Kauf ist, passende Ergänzungen anbieten...

### **Individuelle Informationen über Ihre Kunden unterstützen Ihr Verkaufsgespräch:**

- Vorliebe für bestimmte Produkte, Marken, Farben, Hersteller ...
- Kinder, Urlaubspläne, Sport, Hobbys, Haustiere...



8

## 2. So funktioniert Ihr Gehirn - Pflegeanleitung

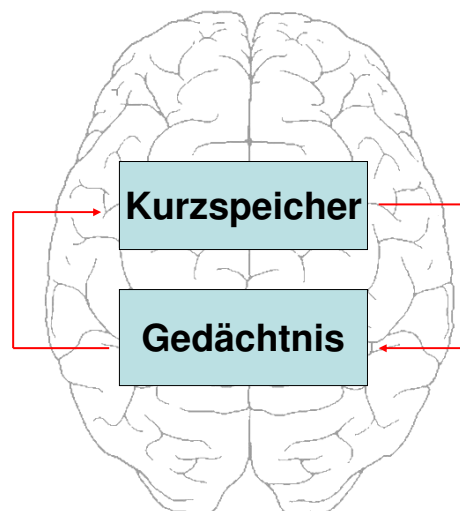
**Unser Gehirn ist zwar kein Muskel,  
reagiert aber sehr ähnlich:**

Es verkümmert,  
wenn es nicht gefordert wird  
und wird leistungsstärker  
wenn es trainiert wird!



9

## 2. So funktioniert Ihr Gedächtnis



10

### 3. Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Vernetzen

#### **INPUT**

Wir erhöhen die Kapazität unseres Kurzspeichers, indem wir mehrere Informationen zu einer Informationseinheit „bündeln“.

#### **OUTPUT**

Wir erleichtern unserem Langzeitgedächtnis den Abruf einer Information, indem wir eingehende Informationen mit Hilfe von Assoziation, Fantasie, Emotion fester verankern und so leichter wieder „auffindbar“ machen.



11

### 3.1 Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Verknüpfen

#### **Zahlengedächtnis**

Preise, Kontonummern, Telefonnummern

#### **Räumliches Gedächtnis**

Wegefürungen, Stadtpläne, Orientierung

#### **Bildhaftes Gedächtnis**

Optische Informationen, Schaubilder, Skizzen

#### **Personengedächtnis**

Menschen, Gesichter, Namen

#### **Abstraktes Gedächtnis**

Ideen, Regeln, Theorien, Bedeutungsinhalte



12

### 3.2 Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Konzentrieren

#### **Tanzen Sie nicht auf zwei Hochzeiten**

Je konzentrierter  
Sie eine Information aufnehmen,  
umso höher ist die Wahrscheinlichkeit,  
dass sie sich im Langzeitgedächtnis verankert  
und bei passender Gelegenheit  
abgerufen werden kann.



13

### 3.3 Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Interesse

#### **Interessieren Sie sich für Ihre Kunden**

Menschen, für die Sie sich wirklich interessieren,  
können Sie sich leichter merken.

#### **Interessieren Sie sich für Ihren Job**

Alles, was Sie mit Freude und Leidenschaft tun,  
prägt sich besser in Ihr Gedächtnis ein.

#### **Sorgen Sie für Abwechslung**

Eingefahrene Routine macht denkfaul.



14

### 3.4 Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Eselsbrücken

#### **Eselsbrücken**

sind „Werkzeuge“, deren Wirksamkeit auf der Erkenntnis beruht, dass unser Gedächtnis ökonomischer arbeitet, wenn neue Informationen mit bereits bekanntem Wissen verknüpft werden.



15

### 3.5 Wie Sie Ihr Gehirn unterstützen: Wiederholen

#### **Übung macht den Meister**

Durch Üben und Wiederholen festigen Sie Informationen in Ihrem Gedächtnis.

Aber auch hier gilt:  
Setzen Sie alle Sinne dafür ein!



16

## 4. Gutes Gedächtnis = Bessere Beratung = mehr Umsatz

Je mehr Fakten, Zahlen, Namen, Personen und  
Gesichter Sie „im Kopf“ haben, umso  
kompetenter können Sie Ihre Kunden beraten



17

## 4.1 Zahlengedächtnis

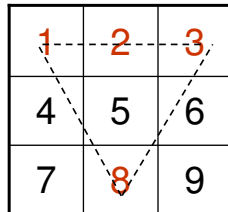
### **Zahlen merken ist keine Hexerei**

Lassen Sie sich nicht täuschen:  
Alle Gedächtniskünstler, die damit verblüffen,  
dass sie Zahlen mit mehr als 100 Stellen  
nach dem Komma fehlerlos memorieren,  
arbeiten mit Techniken, die die Merkfähigkeit  
unterstützen.



18

## 4.1 Zahlengedächtnis



PIN vergessen?

Oft hilft es, sich das „Bewegungsmuster“ auf der Tastatur des Geldautomaten einzuprägen. 1-8-3-2 ergibt z. B. ein perfektes Dreieck.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Oder versuchen Sie, mit Hilfe eines Codes ein gut merkbares Wort zu bilden:

z. B. ADAC für 1413



19

## 4.2 Namensgedächtnis

### **Namen vergisst man leichter als Gesichter**

Bei einer Umfrage gaben  
83% der Befragten an, ein schlechtes  
Namensgedächtnis zu haben,  
Nur 43% dagegen beklagten sich über ein schlechtes  
Personengedächtnis



20

## 4.2 Namensgedächtnis

### **Namenstraining**

Kennen Sie das: Sie sehen einen spannenden, zweistündigen Film und können sich hinterher nicht mehr an die (Film-)Namen der meisten Darsteller erinnern - gerade mal den Namen des „Helden“ bekommen Sie hin?



21

## 4.3 Wie erinnere mich an Gesichter?

### **Trainieren Sie Ihr Gesichtergedächtnis:**

Schauen Sie sich gleich morgen im Bus  
auf dem Weg zur Arbeit  
ganz genau die Gesichter Ihrer Mitfahrer an:  
Welche markanten Eigenheiten fallen Ihnen auf?



22

### 4.3 Üben Sie Ihr Gesichter-/ Namens-Gedächtnis



Nicole Noske



Michael Friedmann



Sabine Framing



23

### 5. Fit im Kopf – nicht nur für den Beruf

... alles, was wir in unserer Erinnerung abgespeichert haben, ist einzigartig wie ein persönlicher Fingerabdruck. Kein anderer Mensch hat die exakt gleichen Erfahrungen gemacht wie Sie und

... alles, woran wir uns nicht erinnern können, ist im Grunde so, als hätten wir es nicht erlebt.



24

## Erinnern Sie sich noch?



Michael Friedmann



Sabine Framing



Nicole Noske



25

## 6. Das können Sie morgen schon umsetzen

- Erzählen Sie mindestens zwei Personen (Ihrem Chef, einer Kollegin ...), was Sie heute gelernt haben, versuchen Sie sich dabei an möglichst viele Einzelheiten zu erinnern.
- Schreiben Sie heute alle SMS mit der linken Hand (wenn Sie Linkshänder sind, natürlich mit der rechten!).
- Machen Sie ab heute jeden Tag einmal Gehirn-Jogging (Anregungen finden Sie im Handout).



26

## Zum Schluss: In eigener Sache



ist ein Tochterunternehmen des LBE



ist Ansprechpartner für Qualifizierung im Handel

- bietet Qualifizierungen mit Abschlussprüfung
- entwickelt spezifische Trainings und Seminare für Firmen



ist in ganz Bayern präsent

- Zentrale in München
- Geschäftsstellen in Bayreuth, Dorfen, Nürnberg, Regensburg, Würzburg

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und  
kommen Sie gut nach Hause!**



27