Checkliste für Einzelhändler

(Wann haben Sie diese Punkte zuletzt überprüft und/oder verändert?)

Bild vom idealen Kunden

- Schriftlich fixiert vorhaben?
- Wann zuletzt geprüft?
- Wann zuletzt geändert?

Wissen über die tatsächlichen Kunden

- Wann die letzte Marktforschung gemacht?
- Wann zuletzt die Kundendatenbank aktualisiert und bewertet?

Bestseller bei den Produkten

- Kennen Sie die wirklichen oder glauben Sie es nur?
- Ist ein neues Produkt aus 2018 oder gar 2019 unter den Bestsellern?

Bestperformer

- Unterscheiden Sie zwischen Umsatz- und Renditebringern?
- Kennen Sie die Produkte mit der höchsten Marge und dem größten Deckungsbeitrag?
- Wie neu sind diese in Ihrem Sortiment?

„Kundenköder“

- Warum kommen Ihre Kunden in Ihren Laden?
- Warum kommen neue Kunden in Ihren Laden?
- Haben Sie sich in den letzten 6 Monaten mindestens 5 neue „Kundenköder“ überlegt?

Sehen Sie das Shopdesign mit den Augen der Kunden

- Haben Sie ein Konzept für Ihre Ladengestaltung?
- Von wann ist das?
- Wann haben Sie zuletzt: gute Kunden, gute Freunde oder einen guten Designer um ein Urteil zu Ihrer Ladengestaltung gebeten?

Fröhlichkeit und Freundlichkeit

- Wie ist Ihre Laune auf einer Skala von 1 bis 10?
- Wie beurteilen Sie die Laune Ihres Teams auf dieser Skala?
- Wann haben Sie zuletzt etwas unternommen, um die Laune (noch) zu steigern?

Warenkenntnis

- Wissen Sie zu Ihren 20 wichtigsten Produkten, mehr als Ihre Kunden dazu in 5 Minuten im Internet finden würden?
- Haben Sie einen Plan, wie Sie die Warenkenntnis Ihres Teams in den nächsten 6 Monaten steigern werden?

Servicebereitschaft und -fähigkeit

- Haben Sie außergewöhnliche Serviceleistungen für Ihre Kunden im Angebot?

- Haben Sie in den letzten 6 Monaten ein Brainstorming gemacht, welche außergewöhnlichen Serviceleistungen Sie anbieten können?

Kooperationen

- Kooperieren Sie mit Händler- oder Gastronomiekollegen in Wiesbaden?
- Tauschen Sie Produkte, Dekoartikel?
- Empfehlen Sie sich gegenseitig?
- Haben Sie über gemeinsamen Einkauf nachgedacht.....?

Online-Shop

- Haben Sie einen Online-Shop, eventuell sogar einen Shop bei Facebook?
- Haben Sie ein Konzept, was Sie mit dem Online-Shop erreichen wollen?
- Überrascht Sie diese Frage?

Copyright

KMB| Wir entwickeln Inhalte, Menschen, Medien und Prozesse für die digitale Kommunikation im Unternehmen.

KMB|
Dr. Klaus M. Bernsau
Konzept | Management | Beratung für Unternehmenskommunikation
Äppelallee 27 I D-65203 Wiesbaden
Tel 0611-8804 3675 I Mobil 0178-Bernsau (2376728) I Fax 0611-8804 3678

http://www.kommunikation-kmb.de/kompetenz/kommunikation/der-kmb-trickfilm/