

„10 Gebote für Verkäuferinnen und Verkäufer im Weltladen“

1. Betreten Kund*innen den Laden, sollst Du aufstehen, sie begrüßen und ihnen das Gefühl geben, dass Du für sie da bist.
2. Während sich der/die Kunde*in im Laden bewegt, sollst Du einer Beschäftigung nachgehen. Die positive Einkaufsatmosphäre für die Kund*innen steht im Vordergrund.
3. Schätze den/die Kunden*in ein und verwende offene Fragen, um ins Gespräch mit dem/der Kunden/in zu gelangen (die sog. „W-Fragen“: Was, Wie, Womit,...). Orientiere Dich daran, wo sich der/die Kunde*in im Laden befindet und was er/sie tut (situative Ansprache).
4. Du sollst den Verkaufsraum nach Möglichkeit nicht verlassen, wenn Du mit der Kundschaft allein im Laden bist.
5. Du sollst nichts umdekorieren! (Es gibt ein Deko-Team.)

Es sei denn, ein Stück aus dem Schaufenster wurde verkauft und hinterlässt eine Lücke.

6. Du sollst den Preis von Artikeln neutral bewerten und es vermeiden, vermeintlich hohe Preise im Vorfeld zu rechtfertigen. Über den Preis entscheidet allein der/die Kunde*in.
7. Du sollst den/die Kunden*in schnell an der Kasse bedienen. Bei technischen Problemen notiere den Betrag handschriftlich und löse die Probleme nachher. Der/Die Kunde*in kommt immer zuerst.
8. Betrachte Reklamationen als Chance. Sei dankbar für den erneuten Besuch des/der Kunden*in. Behandle Reklamationen so kulant wie möglich.
9. Du sollst dich über unsere neuen und unsere bestehenden Produkte informieren, wenn keine Kundschaft im Laden ist und Du Zeit dafür hast.
10. Das Ehrenamt ist keine Entschuldigung für Nichtwissen.

*Bitte die Kund*innen um Angabe ihrer Telefonnummer oder Adresse und informiere sie, nachdem Du Dich informiert hast. Vieles steht auch im Ladenbuch.*