

# SCHULUNG: IMPULS-DROGIST/-INNEN MÖGEN IHRE KUNDEN!

## Sie als Person sind uns wichtig

Bei Gesundheits- und Schönheitsprodukten geht es immer um Menschen. Genau genommen um Sie persönlich! Das hat in den IMPULS-Drogerien oberste Priorität. Wir verstehen uns als die Wellness- und Schönheitskompetenzzentren, die ihre Kundinnen gern haben und ernst nehmen, und zwar nicht nur auf dem Papier! Ein neuer Tatbeweis dafür ist das intensive Schulungsprogramm «Von der Verkäuferin zur Beziehungsgestalterin», das die Mitarbeitenden aller 59 IMPULS-Drogerien in den letzten Monaten aktiv miterlebt haben. An drei intensiven Schulungstagen haben sie erfahren und praktisch geübt, was es heisst, Kundinnen und Kunden wirklich für voll zu nehmen und sich entsprechend zu verhalten auf der Beziehungs- und Erlebnisbühne IMPULS-Drogerie. Das Tolle daran: Diese Art des Verkaufens macht allen Beteiligten noch viel mehr Spass und hinterlässt rundherum positive, aufbauende und gesunde Gefühle!



## «Rapport» heisst, einander wirklich wahrnehmen

Ein zentrales Element dieser Schulungstage war der «Rapport». Das ist ein Fachwort aus dem «Neurolinguistischen Programmieren» NLP. Es heisst nichts anderes als wirklich aufeinander bezogen sein. Einander aufmerksam zuhören (ohne innerlich bei etwas ganz anderem zu sein). Blickkontakt halten. Fragen stellen, die keine Floskeln sind, sondern genau auf das eingehen, was das Gegenüber gesagt hat. Ideen und Anregungen sowie Fachwissen vermitteln, die die Gesprächspartnerin wirklich interessieren und ihr weiterhelfen. Kurz: Mit Kopf, Herz und Körper voll bei der wichtigsten Sache sein, die es in einer Impuls-Drogerie gibt: Sie! Und dabei absolut natürlich und sich selbst bleiben. Ehrlich, offen und mit dem nötigen Humor. Nichts ist ärgerlicher als künstliche gute Laune und eine verstellte «freundliche» Stimme. Als Kundin oder Kunde fühlen Sie sich bestimmt auch wohler, wenn der Drogist oder die Kosmetikfachfrau zu ihrer momentanen Stimmung steht. Sie können sich dann ebenfalls entspannen und so geben, wie Ihnen grad drum ist. Am Ende können oft beide drüber lachen!

## Alle haben ihren Auftritt auf der «IMPULS-Bühne»

Sie als Kundin oder Kunde sollen sich schon gleich beim Eintreten wie in einer Oase fühlen: Ah, hier kann ich aufatmen. Hier ist es mir wohl. Hier wird mir geholfen. Man hört mir zu und ich kann meine Wünsche und Probleme «abladen». Je nachdem ist es dann eben eine Gesundheits- und Wellness-Oase, eine Beauty-Oase,



eine Healing-Oase oder eine Sachpflege-Oase. Diese Stimmung immer wieder neu zu erschaffen und zu erhalten, das braucht Fähigkeiten, die auch auf der Bühne gefragt sind. Mit Fantasie, Kreativität und Spielfreude Ihnen, unseren Kund/innen, die Tür öffnen zu einer neuen Welt der Wellness und des Sich-schön-Fühlens. Das braucht Vorstellungskraft und ein überzeugendes entsprechendes Auftreten. Mit der Stimme, mit dem Körper, mit einem gepflegten Äusseren, mit der richtigen Ausstrahlung. Aber keine Angst: In Ihrer IMPULS-Drogerie wird Ihnen jetzt nicht plötzlich ein Theater vorgespielt. Im Gegenteil: Sie sind die Hauptperson in diesem Stück, und die wird sehr, sehr ernst genommen. Und die tragenden Bretter, auf denen sich das Ganze abspielt, heissen Kompetenz, Fachwissen und Seriosität. Machen Sie doch selber die Probe und achten Sie beim nächsten Besuch darauf, ob Sie in Ihrer IMPULS-Drogerie einen neuen Wind spüren, eine Art frische Brise von Lebendigkeit und ungekünstelter Darstellungsfreude.

Geleitet wurde dieser «Sales-Theater»-Kurs (ein Erlebnis-Verkaufsseminar mit Theaterelementen) von den beiden bekannten Unternehmenstheater-Spezialisten Emil Herzog und Peter Flume. Für Neugierige: [www.emil-herzog-live.ch](http://www.emil-herzog-live.ch) und [www.rhetoflu.de](http://www.rhetoflu.de).