

# Kundenphilosophie

V-Markt V-Baumarkt

*Unser Leitfaden für  
Kundenkommunikation und Kundenorientierung*

## Kundenphilosophie

- Im V-Markt steht der Mensch als Kunde im Mittelpunkt.
- Unser oberstes Ziel ist die Zufriedenheit des Kunden in unserem Haus. Deshalb ist Kundenorientierung für uns selbstverständlich.
- Wir als Ansprechpartner für unsere Kunden beraten, erfüllen individuelle Wünsche und bieten Lösungen bei Problemen.
- Kritik des Kunden ist eine wichtige Möglichkeit, um noch besser zu werden und um Fehler und Schwachstellen zu beheben. Die Meinung unserer Kunden ist uns wichtig.
- Ehrlichkeit und Freundlichkeit ist unsere Grundhaltung für den Umgang miteinander.
- Wir bleiben auch in schwierigen Situationen freundlich, höflich und kompetent.
- Wir behandeln die Menschen so, wie wir selbst behandelt werden möchten.

*„Das hebt uns von den Mitbewerbern ab und macht uns stark“*

# Grundsätze im Umgang mit unseren Kunden

## Auftreten

- Der Kunde ist unser „Gast“, nicht unser „Feind“
- **Stimme:** Mit unserer Stimme (Lautstärke, Tonfall, Freundlichkeit) beeinflussen wir das Gespräch.
- **Worte:** „Wahr“ ist für den Gesprächspartner/Kunden nicht was Sie meinen, sondern was er versteht!
- **Körpersprache:** Mit offener Körperhaltung gehen wir auf den Kunden zu und achten dabei unsere Mimik und Gestik.
- **Arbeitskleidung:** Ein gepflegtes Erscheinungsbild sowie saubere Arbeitskleidung tragen auch zu unserem Gesamtbild bei.
- **Arbeitsplatz:** Sauberer Arbeitsplatz

*„Wir begrüßen und verabschieden unsere Kunden mit einem Lächeln“*

## Kundenkommunikation

- Der Kunde soll sich wohl fühlen und wieder kommen.
- Geben Sie dem Kunden immer ein gutes Gefühl.
- Der Kunde steht im Vordergrund.
- Denken, reden und handeln Sie immer positiv.
- Unterstellen Sie dem Kunden immer nur positive Absichten.

*„Unseren Lohn bezahlen unsere Kunden durch ihren Einkauf“*

# Grundsätze Allgemein

- Sobald wir einen Kunden/Gast sehen oder wahrnehmen, begrüßen wir ihn.
- Wir lassen unsere Kunden/Gäste nicht unnötig warten.
- Wir sind Aufmerksam und zuvorkommend.
- Wir sind freundlich, halten Blickkontakt und lächeln.
- Wenn ein Kunde ein Anliegen hat, unterbrechen wir unsere Arbeit.

# Grundsätze an der Kasse

- Freundlichkeit, Höflichkeit und Ehrlichkeit sind unsere Grundlagen an der Kasse.
- Wir begrüßen unsere Kunden, wenn bekannt, dann mit seinem Namen.
- Wir halten Blickkontakt zum Kunden.
- Wir entschuldigen uns für Verzögerung und/oder Danken für sein Verständnis.
- Wir verabschieden den Kunden, wenn bekannt mit seinem Namen.
- Wir verabschieden uns mit guten Wünschen (z.B. „Schönes Wochenende“ oder warenbezogen „Viel Spaß mit der ...(Ware)“).
- Wir weisen den Kunden auf Gewährleistung und somit auf die Aufbewahrung des Kassenzettels hin.
- Dank: „Vielen Dank für Ihren Einkauf“.

# Grundsätze in den „offenen“ Abteilungen

- Wir sind freundlich, höflich und zuvorkommend.
- Wir gehen auf den Kunden zu, wenn er Hilfe / Beratung benötigt. Wir halten Blickkontakt zum Kunden.
- Wir begrüßen und verabschieden den Kunden, möglichst mit seinem Namen.
- Wir entschuldigen uns für Verzögerung und/oder Danken für sein Verständnis.
- Wir verabschieden uns mit guten Wünschen (z.B. „Schönes Wochenende“ oder warenbezogen

„Viel Spaß mit der ...(Ware)“).

- Wir bieten Ihn Hilfestellung an: „Haben Sie alles gefunden?“ oder „Kann ich Ihnen helfen?“.
- Wir begleiten den Kunden zur gesuchten Ware.
- Bei einer Beratung argumentieren wir sachgerecht und kompetent.
- Wir weisen Ihn höflich auf Zubehör (Zusatzverkäufe) hin (z.B. bei Schuhen: Schuhcreme, Elektrogeräte: Batterien usw.)

## Grundsätze an Bedienungstheken

- Wir sind freundlich, höflich und zuvorkommend.
- Wir begrüßen und verabschieden den Kunden, möglichst mit seinem Namen.
- Wir halten Blickkontakt zum Kunden.
- Wir weisen Ihn höflich auf Zusatzverkäufe und Sonderangebote hin: z.B. „Speck für Rouladen“.
- Wir beraten den Kunden sachgerecht und kompetent und sprechen ggf. Empfehlungen aus (Tipps geben).
- Wir zeigen Ihm die Ware damit er sieht was er kauft.
- Wir entschuldigen uns für Verzögerung und/oder Danken für sein Verständnis.
- **Service:**  
Die Bedienung der Kunden hat absolute Priorität vor anderen Arbeiten  
  
Wir bieten dem Kunden ggf. Kostproben an z.B. wenn er unsicher ist.
- **Gute Wünsche:**  
„Schönes Wochenende“, „Viel Spaß auf der Grillparty“ oder „Lassen Sie es sich gut schmecken“.
- Wir verabschieden den Kunden nach Möglichkeit mit seinem Namen. Wir bedanken uns für den Einkauf

## Grundsätze für Markt-Information

- Die Markt-Information steht im Fokus beim Betreten des Marktes (Erster Eindruck bei Kunden/Gästen).
- Die Mitarbeiter der Information sind oftmals der erste Ansprechpartner für unsere Kunden und

Gäste.

- Wir sind „sofort“ für unsere Kunden ansprechbar.
- Die Bedienung der Kunden erfolgt durch den Markt-Mitarbeiter/in, welche/r sich zu diesem Zeitpunkt an der Information befindet.
- Alle Kundenanliegen (z.B. Beschwerde) bieten uns gute Chancen zur Eigenverbesserung sowie der Kundenzufriedenheit.
- Wir sind freundlich, höflich und zuvorkommend.
- Wir begrüßen unsere Kunden/Gäste wenn wir sie wahrnehmen.

## Beschwerden oder Reklamationen von Kunden

- Jede Reklamation ist eine Chance.
- Wir nehmen uns deshalb Zeit, hören zu, zeigen Interesse und stellen ggf. Verständnisfragen.
- Wir prüfen die Reklamation oder Beschwerde, soweit möglich und ziehen bei Bedarf einen Mitarbeiter eine Mitarbeiterin der Abteilung hinzu.
- Wir kommunizieren dem Kunden eine Lösung, gesetzliche Vorgehensweise (Nachbesserung, Umtausch), ggf. Kulanzlösung.
- Wir verabschieden den Kunden nach Möglichkeit mit seinem Namen.
- Bei Beschwerden z.B. „Danke für die Information“.

From:

<https://wikisrv.v-markt.de/v-wiki/> - **V-Markt**

Permanent link:

<https://wikisrv.v-markt.de/v-wiki/doku.php?id=start:kundenphilosophie>

Last update: **04.09.2019 15:45**