

Die Beratung von Paaren am Counter birgt viel Konfliktpotenzial – auch für den Verkäufer. Mit diesen Tipps geraten Expis nicht zwischen die Fronten.

Rabea Spiralko

Sie möchte Wellness am Meer, er Actionurlaub in den Bergen. Wenn Paare zusammen ihren Urlaub buchen, kann das Nerven kosten – vor allem den Reiseverkäufer. „Es beginnt schon damit, dass das Kaufinteresse und damit der Kaufverlauf unterschiedlich sind“, sagt Touristiktrainerin Vivien Manazon. Die meisten Frauen suchen nach der perfekten Lösung – der männliche Kunde hingegen nach einer schnellen. Deshalb sollten vor der Beratung möglichst einige Fragen geklärt werden.

Was sind die Bedürfnisse?

Eine Bedarfsanalyse ist für einen erfolgreichen Verkaufsabschluss absolute Bedingung. Was stellt sich die Kundin vor und worauf legt ihr Partner besonderen Wert? „Bevor ich Angebote heraus suche, quetsche ich die Kunden regelrecht aus“, sagt Bettina Hüttinger vom Reisecenter Hüttinger aus Öhringen in Baden-Württemberg. Den Tipp gibt auch Experte Manazon. Sie geht sogar noch einen Schritt weiter: „Es muss geklärt werden, wer der Entscheider ist.“ Sind beide Partner gleichermaßen an der Kaufentscheidung beteiligt, dann sollte die Kundin rund

60 Prozent der Aufmerksamkeit beanspruchen. „Generell gilt, dass hauptsächlich die Frau die Urlaubsentscheidung trifft“, sagt die Trainerin.

Auch wenn eine Person vielleicht mehr entscheidet als die andere, kommen Paare in den meisten Fällen trotzdem zusammen ins Reisebüro. Rainer Theilacker vom Longericher Reisebüro in Köln sieht dabei sogar eine durchaus positive Entwicklung für den stationären Vertrieb: „Wir erleben immer mehr, dass insbesondere auch Paare häufiger zu uns ins Büro kommen, weil sie von dem Überangebot im Internet verwirrt sind. Dann punkten wir mit unserer persönlichen Beratung.“

Was sind Konfliktthemen?

Versteckte Streitthemen sind besonders heikel und beginnen schon bei unterschiedlichen Auffassungen. Sagen beide im Vorgespräch etwa, dass sie im Urlaub Ruhe möchten, heißt das nicht, dass damit auch das Gleiche gemeint ist. Bedeute Ruhe für den Mann „Nichts hören, nicht reden“, zählen für die meisten Frauen vertraute Gespräche mit dem Partner durchaus zum Ruhebedürfnis dazu, so Vivien Manazon. Deswegen am besten so schnell, aber auch so sensibel wie möglich herausfinden, was die „hidden agendas“ sind – also das, was beide wirklich vorhaben.

Auch in der Herangehensweise sind männliche Kunden anders, was weitere Konflikte bedeuten kann. Während ein Großteil der Frauen sich im Reisebüro ausgiebig informieren möchte, sei es das Ziel des Mannes seine im Internet getroffene Vorauswahl

Das sagen Expis

„Nicht in Konflikte reinziehen lassen“



Bettina Hüttinger, Reisecenter Hüttinger, Öhringen

„Für Paare nehme ich mir besonders viel Zeit, meistens dauert die Beratung eine gute halbe Stunde länger als im Durchschnitt. Ich versuche so viele Infos wie möglich herauszulocken, nur so finde ich eine gute Lösung für beide. Kreuzfahrten sind zum Beispiel beliebt bei Paaren, weil sie viel Abwechslung beinhalten.“

„Wir Expis sind Kümmerer mit psychologischem Geschick und Diplomatie, besonders bei Paaren. Ich gestalte die Beratung oft mit viel Humor. Wenn wir nicht weiterkommen, optioniere ich das Angebot und lasse das Paar eine Nacht drüber schlafen. Die Vertrauensbasis ist hier sehr wichtig. Auf keinen Fall sollte man sich in eine Konfliktsituation reinziehen lassen, da ist Fingerputzgefühl gefragt.“



Rainer Theilacker, Longericher Reisebüro, Köln

zu reduzieren – und zu feilschen, so die Expertein. „Männer lieben den Wettbewerb und fragen häufiger, ob man nicht noch etwas am Preis machen könnte.“

Wann ziehe ich mich zurück?

Nicht jedes Paar ist diskret, wenn es um Streit in der Öffentlichkeit geht, deswegen sollte es der Verkäufer unbedingt sein. Besteht Diskussionsbedarf, rät Trainerin Manazon: „Das Paar unter einem Vorwand kurz alleine lassen, etwa ein Getränk anbieten und sich beim Holen Zeit lassen, bis sich die Wogen geglättet haben.“ Denn nichts ist unangenehmer, als plötzlich zwischen den Streitparteien zu sitzen oder sogar noch auf eine Seite gezogen zu werden. Deshalb: „Nie Partei ergreifen“, so die Expertein. Und auch nicht von übermäßiger Harmonie beeindruckt lassen: „Wenn Paare offensichtlich kaufen wollen, jedoch niemand das ‚Zauberwort‘ spricht, sondern sich beide gegenseitig befragen, dann sollte der Reiseverkäufer sanft die Führung übernehmen.“



Buchverlosung

Nie wieder Pärchen-Probleme...

...verspricht das Buch „Verkaufen an Adam und Eva“ von Touristiktrainerin und Buchautorin Vivien Manazon. Aus mehr als 5000 Verkaufsgesprächen zwischen Verkäufern

und Kunden beiderlei Geschlechts hat sie die Prinzipien des Gender Sale entwickelt. **Wir verlosen drei Exemplare von „Verkaufen an Adam und Eva“.** So geht's: Fülle auf unserer Website das Gewinnspielformular aus. Dorthin gelangst Du über go.traveltalk.de/gender. Viel Glück!

