

PRAXISTIPP: VERTRAUEN AUFBAUEN

»ES GEHT NUR ÜBER BEZIEHUNGEN«

Reisebüros müssen unbedingt das Vertrauen der Kunden stärken. Doch wie?
Ein Gespräch mit Trainerin Wibke Rissling-Erdbrügge über die Chancen der Reisebüros.

INTERVIEW: JEAN-MARC GÖTTERT



Foto: iStock

Das Erfolgsrezept: Empathisch beraten, Vertrauen aufbauen und eine klare Expertenmeinung haben.

Reiseunternehmen und Reisebüros müssen jetzt das Vertrauen der Kunden stärken, damit sie wieder Reisen buchen. Doch wie soll das gehen, zumal sie gar nicht verreisen können?

Stimmt, das ist schwierig, aber langsam werden die Grenzen ja wieder in Europa aufgemacht. Es geht ja Schritt für Schritt voran, und einige Reisebüros berichten schon von neuen Buchungen. Es gibt also Geschäft, was man machen kann.

Trotzdem bangen Kunden um ihr Geld. Was ist als Erstes zu tun?

Ich empfehle Veranstaltern zu sagen: Wir sind ein solventes Unternehmen, wir haben genügend Rücklagen, machen Sie sich keine Sorgen, Ihr Geld ist in sicheren Händen, und damit kaufen Sie eine Traumreise. Es geht hier nicht darum, einen tollen Liquiditätsplan vorzulegen, sondern darum, den Kunden Sicherheit zu vermitteln.

Wie geht es weiter, wenn sich die ersten Ängste gelegt haben?

Verkaufen, verkaufen, verkaufen. Ich muss mich um alle Kunden bemühen. Jetzt geht es darum, Vertrauen aufzubauen: Da muss also viel kommuniziert und viel informiert werden. Es gilt, die Kunden einfach an die Hand zu nehmen.

Kunden sind heute flüchtige Wesen und sind schneller weg, als man schauen kann. Wie schaffen Reisebüros es, die Kunden wirklich langfristig zu binden?

Das geht nur über Beziehung. Das ist der große Vorteil der Reisebüros, da

sitzt ein echter Mensch, zu dem kann ich eine echte Beziehung aufbauen. Über die Zeit kennt man sich, weiß, welche Wünsche da sind, und so entsteht Vertrauen, das ist angenehm.

Hört sich einfach an. Aber wie lässt sich überhaupt eine Verbindlichkeit aufbauen?

Verbindlichkeit heißt, ich halte mich zuverlässig an das, was ich versprochen habe. Das heißt, ich mache klare, eindeutige Zusagen und bin in diesen Zusagen auch verbindlich. Ich eiere also nicht herum, vielleicht klappt die Reise nach Australien, vielleicht

auch nicht. Damit kann der Kunde nichts anfangen. Er braucht eine verbindliche Ansage. Zum Beispiel ist die kostenlose Stornierung kurz vor Abreise ein gutes Argument, um Vertrauen aufzubauen.

Wie gehe ich vor, wenn ich ein Paar mit unterschiedlichen Ängsten und Befürchtungen beraten muss?

Es gibt natürlich bei den Menschen derzeit viele Ängste. Ich muss aber jede dieser Ängste erfassen und empathisch beraten. Niemals sagen, lieber Kunde, Ihre Sorgen sind totaler Quatsch. Immer sagen, man kann

diese Ängste unter den Umständen gut verstehen, aber ich kann Ihnen fest zusichern, Ihre Sorgen sind unbegründet. Also, da braucht man Empathie und Zeit und muss vor allem liebevoll kommunizieren und beraten.

Counterprofis müssen Vertrauen bei Stammkunden und Neukunden erzeugen. Ist das ein Unterschied?

Nein, das Vorgehen ist wie beim jeden Verkauf: Man fragt nach den Bedürfnissen und Wünschen, nach den Vorstellungen und Ideen. Daraus versuche ich ein Produkt anzubieten,

das aufrichtig zu den Bedürfnissen und Wünschen des Kunden passt.

Ängste der Kunden muss man ernst nehmen. Doch wie schafft man die Balance zwischen Bestätigung und Beschwichtigung?

Ehrlich währt am Längsten. Dabei muss ich professionell und entscheiden sein. Viele Kunden wollen ja der Expertenmeinung vertrauen. Und so muss ich auch als Reiseprofi klare Empfehlungen aussprechen, sagen was zu tun ist und was möglich ist. Ich positioniere mich damit.

Gibt es hier eine Art Zauberformel, die nachhaltig wirkt?

Beziehungen aufbauen im Business geht wie bei Freundschaften im Privatem: An einander denken, und ein sinnvolles Geben und Nehmen pflegen. Ich denke also nicht nur an meinen Profit, meinen Umsatz, meinen Feierabend. Der Kunde spürt das und fühlt sich wohl und wertgeschätzt. Dann bekommt er Vertrauen und dann kauft er auch!

Das kostenlose Webinar dazu:

15.06.2020 um 09.00 – 09.30 Uhr:

> Hier anmelden

15.06.2020 um 15.00 – 15.30 Uhr:

> Hier anmelden



Seit 20 Jahren schult Wibke Rissling-Erdbrügge, Coach und Geschäftsführerin von WRE Training für Touristiker, Mitarbeitern im Reisebüros.