

Inhaltsverzeichnis

Vorwort von Andreas Buhr	9
Einführung: Es geht um mehr Umsatz pro Quadratmeter	13
Mit Management, Führung und Verkaufs-Know-how kontinuierlich	
Qualität verbessern	13
Der Aufbau des Buches: in fünf Schritten zur Umsetzung	14
Mit dem Leser auf Du und Du	15
 Schritt 1	
Paradigmenwechsel im filialisierten Fashion Retail – mehr Qualität statt Quantität	16
 Erfolgsbaustein 1	
Analysieren Sie die Ist-Situation im Fashion Retail	17
Ein Fallbeispiel: Weg von der Flächenexpansion – hin zur Einzigartigkeit . .	18
Mehr Qualität als Quantität	19
Der falsche Weg: der Trend zur Flächenexpansion	22
Der andere Weg: Flächenproduktivität erhöhen	28
 Schritt 2	
Management – mit strategischem Managementansatz zur professionellen Filialsteuerung	34
 Erfolgsbaustein 2	
Analysieren Sie Ihre individuelle Filialrealität – auf der Suche nach dem entscheidenden Engpassfaktor	35
Ein Fallbeispiel: Ohne Ihren persönlichen Filialbesuch geht es nicht	36

Arbeitsinstrument 1 für Führungskräfte: Professionalisieren Sie Ihre Filialbesuche	37
Arbeitsinstrument 2 für Führungskräfte: Führen Sie eine Situationsanalyse durch	48
Arbeitsinstrument 3 für Führungskräfte: Setzen Sie mit der SWOT-Analyse strategische Impulse	52
Arbeitsinstrument 4 für Führungskräfte: Nutzen Sie das Königs-Instrument „Engpassanalyse“	56
 Erfolgsbaustein 3	
Bauen Sie strategische Wettbewerbsvorteile auf	63
Fallbeispiele: Überzeugen Sie sich von der Notwendigkeit einer klaren strategischen Ausrichtung	64
In drei Schritten zur zukunftsfähigen Strategie	65
Das Highlander-Konzept: „Es kann nur einen geben!“ – Stimmigkeit, Differenzierung und Einzigartigkeit	74
 Schritt 3	
Führung – als Führungskraft erfolgreich mit sich selbst und den Mitarbeitern umgehen	94
 Erfolgsbaustein 4	
„Erkennen Sie sich selbst und bleiben Sie, wer Sie sind!“	95
Ein Fallbeispiel: Wer Menschen führen will, muss sich selbst kennen	96
Beispiel: So erweitern Sie Ihre Selbst- und Menschenkenntnis mithilfe einer Persönlichkeitstypologie	98
Nehmen Sie eine erste Selbsteinschätzung vor	104
Bleiben Sie, wer Sie sind – aber nicht immer und überall	106
 Erfolgsbaustein 5	
Führen und motivieren Sie Ihre Mitarbeiter individuell und mit Wertschätzung	110
Fallbeispiele: Wer Menschen führen und motivieren will, muss sprechen . .	111
Zehn Prinzipien für eine wertschätzende und motivierende Mitarbeiterführung	113

Schritt 4

Verkauf und Beratung im Ladengeschäft:

Das Verkaufsteam als Gastgeber des Kunden	128
--	-----

Erfolgsbaustein 6

So bauen Ihre Verkäufer und Sie einen emotionalen

Zugang zum Kunden auf:	129
Fallbeispiel: Der emotionale Mehrwert in der Wohlfühlfiliale	130
Kreative Wege, wie Sie den emotionalen Mehrwert erhöhen	132

Erfolgsbaustein 7

So führen Ihre Mitarbeiter kundentypgerechte

Beratungs- und Verkaufsgespräche, die zum Abschluss führen	140
Fallbeispiel: „Klappe halten und zuhören!“	141
Aktiver Verkauf: der Verkäufer als Gastgeber	141
In jeder Phase des Kundengesprächs konsequent auf Abschluss zusteuern	143
Phase 1 – die Begrüßung: Der erste Eindruck ist (mit)entscheidend	145
Phase 2 – die Ansprache: Den kundentypgerechten Gesprächseinstieg wählen	148
Phase 3 – die Bedarfsermittlung: zuhören, zuhören und zuhören	152
Phase 4 – die Warenvorlage: Stets mehrere Alternativen bieten	157
Phase 5 – die Anprobe: Vertrauen aufbauen und rechtfertigen	161
Phase 6 – Zusatzverkauf: Nicht um jeden Preis anstreben	165
Phase 7 – der Gang zur Kasse: Der letzte Eindruck ist auch (mit)entscheidend	167
Phase 8 – Verabschiedung und Einladung: „Bis zum nächsten Mal!“	169
Vom Umgang mit schwierigen Kunden	170

Schritt 5

Ab in die Umsetzung!	174
---------------------------------------	-----

Erfolgsbaustein 8

Erarbeitung eines Umsetzungsplans	175
--	-----

Der Autor	181
----------------------------	-----

Literaturverzeichnis	183
---------------------------------------	-----

Stichwortverzeichnis	186
---------------------------------------	-----