

KONZEPT

Kundenbindung

Es ist eine Kunst, aus einem Kunden einen Stammkunden zu machen. Nur wer diese Kunst lebt, wird seinen Kunden stets freundlich, aufgeschlossen und mit immer frischen Ideen und gerne begegnen.

Auf anderer Seite ist es so einfach, einen Kunden zu beeindrucken und ihn „anzuleiten“, regelmäßig zu Ihnen zurückzukehren. Mit dem GLASKLAR_Konzept geben Sie Ihrem Unternehmen einen weiteren Baustein, dieses Ziel fortzuführen.

Um richtig mit dem Brillenspray zu arbeiten, nehmen Sie sich bitte ein wenig Zeit der Planung. Je präziser Sie und Ihre Mitarbeiter das GLASKLAR_Konzept einsetzen, umso erfolgreicher wird es sein.

Anleitung

Dekorieren Sie Ihre GLASKLAR_Flaschen **LEER** im sichtbaren Bereich der Theke Ihres Geschäftes, sowie auch einige wenige auf jedem Verkaufstisch. Nachdem der Kunde seine neue Brille erhalten hat, überreichen Sie ihm kostenfrei ein Brillenspray – ebenfalls LEER - und erklären ihm, was er damit tun kann.

Bitten Sie den Kunden, Ihnen zu der NachfüllBAR zu folgen. **(diese ist im Geschäft installiert)**
Achten Sie darauf, daß Sie sich danach nicht noch einmal mit dem Kunden an Verkaufstisch setzen müssen.
(nach der Befüll-Aktion muß das Gespräch beendet sein, damit der Kunde diesen letzten, guten Eindruck „mitnimmt“)

Zeigen Sie Ihrem Kunden, wie er die Flasche befüllt, lassen es ihn aber direkt selber machen. Laden Sie ein, die Flasche kostenfrei wiederzubefüllen, wann immer die Flasche leer ist und sooft der Kunde möchte.
„Sie brauchen nicht zu fragen, bedienen Sie sich jederzeit kostenfrei“

Kehrt ihr Kunde nach einiger Zeit zurück, gibt es zwei Möglichkeiten der Begegnung:

1. Sie haben Zeit für den Kunden !
Fragen Sie nach seiner Zufriedenheit und helfen ihm erneut bei der Befüllung. Hier haben Sie nun die Möglichkeit, die Brille in Ordnung zu bringen und kurz zu „schwätzen“.
2. Sie sind im Gespräch !
Verlassen Sie nie das Gespräch mit dem neuen Kunden **(das kostet jedesmal etwa 25% des Umsatzes)**.
Schenken Sie ihrem Stammkunden einen kurzen Blick ins Auge, begrüßen ihn mit Namen und geben einen Handzeig zur NachfüllBAR. Der Kunde wird sich selbstständig bedienen und mit einem kurzen Winken das Geschäft verlassen. **(Kunde fühlte sich wohl, hat Sie nicht gestört und der Neukunde ist interessiert)**

In beiden Fällen wird der Kunde regelmäßig wiederkehren. Sie hatten ihn eingeladen und er hat die Einladung angenommen. Ihr Kunde ist nun ein Stammkunde. Und solange er sich gut aufgehoben fühlt, wird er sich nie für einen anderen Augenoptiker interessieren - wird er auch seine nächst Brille bei Ihnen kaufen und Sie weiterempfehlen.

Von größter Wichtigkeit ist dabei der Standort der **NachfüllBAR**.

die NachfüllBAR

Machen Sie sich Gedanken über die „Laufwege“ des Kunden.

Wohin darf er gehen - wohin will er ?

Wo ist eine Grenze, die er nicht überschreiten darf, wo will er sie nicht überschreiten ?

Wie kommen Sie am einfachsten von Theke oder Verkaufstisch zur NachfüllBAR ?

Wie haben Sie den Verkaufsraum im Blick ?

Nehmen Sie eine GLASKLAR_Flasche in die Hand und bewegen sich in Ihrem eigenen Geschäft aus der Sicht eines Kunden. Vielleicht fallen Ihnen noch andere Dinge auf, die Sie ändern sollten.

Wählen Sie einen Ort aus, der einerseits die oben genannten Fragen beantwortet und der genügend Freiraum bietet. Suchen Sie nicht nach freien Flächen. Wenn sich am perfekten Ort etwas anderes befindet, überlegen Sie, welche Waren an welchem Ort Sinn machen (**und ob sie überhaupt Nutzen bringen**).

Die Befestigung mittels der beiliegenden Anleitung und Schrauben ist dann keine große Aufgabe mehr. Die Dübel sind sowohl für Beton als auch Hohlraum geeignet. Sollten Sie Löcher bohren müssen, verwenden Sie einen 4-mm-Bohrer.

das GLASKLAR_Konzentrat

Ersetzen Sie den Schraubdeckel des Konzentrates mit der Hubpumpe. Pumpen Sie, bis das Steigrohr gefüllt ist und zählen 15 Pumpstöße (=60ml) in die NachfüllBAR. Füllen Sie den kompletten Rest mit Leitungswasser auf. Dabei darf es ruhig etwas überschäumen.

Drücken Sie den Dosierspender mit seinen Lamellen in den Flaschenhals - fest, aber nicht zu fest. Etwa eine Lamelle steht noch über. Nun können Sie die NachfüllBAR umdrehen. ACHTUNG: bitte beide Teile festhalten !

Nach Umdrehen füllt sich der Vorratsbehälter bereits mit dem fertigen Brillenspray. Spannen Sie die NachfüllBAR nach beiliegender Bildbeschreibung in die Wandhalterung.

Zum Lösen der NachfüllBAR bitte kleinen Stift ziehen und unten von der Wand weg ziehen.
ACHTUNG: Federdruck von oben !

das Befüllen

Die GLASKLAR_Flasche von unten über den Einfüllstutzen kräftig nach oben drücken. Das System ist sehr dicht, daher ist Vorgang mit etwas Kraft verbunden. Helfen Sie Ihrem Kunden beim ersten Mal.

Nun leert sich der Vorratsbehälter des Dosierspenders. Bitte warten, bis sich das Brillenspray komplett umgefüllt hat. Sie können die Flasche wieder loslassen und nach unten wegziehen. Derweil füllt sich der Dosierspender wieder für den nächsten Vorgang.

Der Zerstäuber ist mit einem Hochdruckkompressor ausgestattet. Deshalb beim Aufsprühen darauf achten, das Sie die Pumpe ganz „durchdrücken“, bis es klickt. Bitte nicht zu schnell hintereinander, da sich der Luftbehälter des Zerstäubers erst wieder füllen muß. (**Wenn Sie zu oft und zu schnell hintereinander sprühen, nimmt der Zerstäuber Schaden**)

GLASKLAR Brillenspray.de

Die GLASKLAR_Flasche hat ein Füllvolumen von 30ml. Sie wird aber nur mit 25ml befüllt, da der Kunde stets mit einem Rest wiederkehrt.

Mit den 25ml Brillenspray kann Ihr Kunde genau 42 mal seine Brille reinigen (**bei 4 Pumpstößen auf alle Seitenflächen**). Bei täglicher Anwendung kehrt der Kunde alle 6 Wochen wieder. Manchmal kommt er früher, dann wissen Sie, daß sich jemand anderes an der Brillenreinigung beteiligt hat. In der Regel kommt ein Kunde alle 2 Monate wieder und verlangt nach einer weiteren Flasche.

Für diesen Fall hat sich ein Preis von € 4,90 bewährt. Das kostenfreie Auffüllen belohnt Ihr Kunde mit seinem Besuch bei Ihnen.

GLASKLAR ist weder giftig, noch gefährlich. Nach Ansicht der Berufsgenossenschaften darf das GLASKLAR_Konzentrat nur von Ihnen und Ihren geschulten Mitarbeitern in einem separaten Raum (Werkstatt oder Teeküche) verwendet werden.

Bitte beachten Sie die Anweisungen des Datenblattes und bewahren dieses zugänglich für Mitarbeiter und Kontrollen der Berufsgenossenschaften auf.

Vielen Dank und viel Freude am GLASKLAR_Konzept

GLASKLAR Brillenspray.de

Jörg Bartsch

Rösrather Str. 604 B
51107 Köln (Rath)

T 0221 - 986 35 18
F 0221 - 986 35 19

glasklar@brillenspray.de
www.brillenspray.de