

# INTERESSENTEN EMPFANG

**Wer beim Empfang  
eines Interessenten versagt,  
verliert Geld!**

„WOW! Was für  
ein herzlicher und  
professioneller  
Empfang!“



Hallo! Ich interessiere mich für  
Ihr Angebot!“ ...so die ersten  
Worte eines unangemeldeten  
Interessenten.

Und der steht direkt vor der Rezeptionsmitarbeiterin. Haben Sie einen Termin?“ fragt diese, wie aus der Pistole geschossen. Und offensichtlich hat sie dabei vergessen, sich über den Besuch des Interessenten zu freuen. Genau genommen, hat sie ihn noch nicht einmal ordentlich begrüßt! Bereits in diesen wenigen Sekunden entscheidet sich welchen Eindruck der Interessent von Ihrem Studio erhält. „Nein. Haben Sie denn eine Preisliste für mich?“ antwortet der Interessent intuitiv. Die Mitarbeiterin kommt ins Schwitzen und erwidert schlagfertig „Haben Sie ein bisschen Zeit mitgebracht?“ und fügt noch gewissenhaft hinzu „...denn wissen Sie, bei uns ist es so...“ und erklärt kurzerhand den Ablauf, den Sie für „Beratungsfälle wie ihn“ festgelegt haben. Da der Interessent aber keine Ablaufbeschreibung will und auch keine „Zeit mitgebracht“ hat, wiederholt er seinen Wunsch und sagt, dass es ja reichen würde, eine Preisliste zu bekommen. Die Rezeptionsmitarbeiterin darf aber keine Preisliste rausgeben! Was also tun? Schlussendlich nennt sie ihm

eine Preisspanne, die keinerlei Schlussfolgerung für den Interessenten zulässt. Dieser bedankt sich und geht! Schade, denn die Kontaktdaten hat die Rezeptionsmitarbeiterin auf die Schnelle auch nicht erfassen können.

Hätte man das verhindern können? Hätte man einen besseren 1. Eindruck hinterlassen können? Ja! Aber



## TEILNEHMER- FEEDBACK Ulrike Berner, SG Stern aktiv Stuttgart:

„Erst war ich skeptisch bezüglich dem, was ich hier mitnehmen kann. Ich muss sagen, ich fand es toll und habe viel mitgenommen.“

NUR, wenn man die richtigen Techniken beherrscht. Wir zeigen Ihnen, wie Sie für ein angenehmes Gesprächsklima sorgen und auf die möglichen Befindlichkeiten, Erwartungen aber auch Ängste der Interessenten individuell reagieren.

## DIE GUTE NACHRICHT

Nach diesem Seminar werden sich unangemeldete Interessenten von der ersten Sekunde an wohl fühlen und stets das Gefühl vermittelt bekommen, dass sie alle Informationen erhalten, die sie wünschen. Ihr Team wird sehr viel kundenorientierter reagieren. Das bedeutet kompetent, persönlich, individuell – kurzum professionell. WIE? Mit einer „Formel“, die es in der gesamten Fitnessbranche nur bei S.M.I.L.E. Seminaren gibt!

## FÜR WEN?

Für alle Mitarbeiter, die im Fitness-Club ans Telefon gehen und mit potentiellen Interessenten am Telefon den ersten Kontakt aufnehmen.

## TERMINE

Frankfurt	Freitag	22.02.2019
München	Freitag	22.03.2019
Hannover	Samstag	23.03.2019
Berlin	Samstag	18.05.2019
Salzburg	Samstag	18.05.2019
Köln	Freitag	07.06.2019
München	Freitag	27.09.2019
Zürich	Freitag	04.10.2019
Jena	Samstag	09.11.2019
Hamburg	Freitag	15.11.2019
Stuttgart	Freitag	29.11.2019