

## Weihnachten 2007 in der BH1A

👍 <b>Tops</b>	👎 <b>Flops</b>
1. Kunden, die auf meine Empfehlung gehört haben!	1. Unentschlossene Kunden, die ihre Bedürfnisse nicht formulieren konnten.
2. Die Tage vergingen schnell, es war nie langweilig.	2. Hektische Kunden, ungeduldigen Kunden.
3. Trinkgeld, juhu!	3. Krank vom vielen Arbeiten.
4. Kunden und Liferaten brachten Feines zum Essen.	4. Vieles blieb liegen: Administration, Putzen, Präsentation.
5. Kunden waren rasch zufrieden, auch mit Ladenhütern. Z.B. „Haben Sie einen Bildband über Tibet?“ „Könnte ich gerne bis morgen bestellen.“ „Nein, nein, dann nehme ich den von Amerika.“	5. „Wollen Sie ein Säckli?“, fragte ich. Dabei kaufte der Kunde einen Panoramakalender!
6. Es war eine spannende Zeit, man hatte selber viel Energie, das ganze Team war motiviert.	6. Zu vielen Kunden in der Telefonleitung, zu wenig Personal fürs Telefonieren.
7. Keine Schule.	7. Schreiende Kunden, z.B. einer, dessen Frau ich in der falschen Sprache angesprochen habe.
8. Immer Kundenkontakt, viel Freundlichkeit erfahren.	8. Der riesige Wareneingang am morgen. Viel und harte Arbeit, bis alles eingeräumt ist.
9. Direkte Bestätigung für guten Verkauf durch sichtbar guten Umsatz.	9. Kunden, die einen beschuldigen, wenn man gar nichts dafür kann.
10. Beratung für Geschenke: Ich wollte und konnte das Passende finden!	10. Lärmbelastung (Zirkus) von draussen, aber auch drin sehr laut.
11. Die Geduld mancher Kunden, ihr Verständnis.	11. Unhöflicher Ton gestresster Kunden. Kein „Bitte“.
12. Freude und Überraschung, dass wir so kurzfristig noch alles bestellen konnten.	12. Kunden/Beschenkte, die nach Weihnachten Bücher zurückbringen. Kunden, die Gutscheine als Vergütung nicht akzeptieren und fluchen.
13. Kunden überzeugen können!	13. Kunden, die Minimal-Infos haben, wo man einfach nicht weiterkommt, das Buch aber <u>sofort</u> brauchen.
14. Witzig: Versprecher von Kunden: „Cheimin Olvert“ / „Hör mal, wer da hämmert“ / „Der Antichrist“	14. Kunden, die Sachen (extra) kaputt machen und dann ersetzt haben wollen.