

## Weihnachten 2006 in der BH1B

 <b>Tops</b>	 <b>Flops</b>
1. Motivation dank positivem Ausbildungsgespräch.	1. Im Gedränge einer Kundin auf den Fuss getreten.
2. Nette, schöne, feine Geschenke von Lieferanten.	2. Nicht (gut) verpackbare Geschenke. Manches war zu gross, zu sperrig.
3. Ladenhüter verkauft!	3. Unordnung im Weihnachtsdoppellager. Aus Gründen der Hektik.
4. Persönlichen Lieblingskrimi empfohlen und verkauft!	4. Stammkunden die laut wurden. Diverse Beleidigungen durch Kundschaft.
5. Kunde war etwas überfordert mit dem Atlas-Wunsch von jemandem, den er beschenken wollte. Habe einen Kleinen empfohlen und einen Globus dazu. Beides verkauft!	5. Kundin rief an und wollte ein Buch, welches eine Drittperson ihr beschrieben hatte. Wusste aber nichts mehr darüber, weshalb wir es nicht fanden. Das konnte sie aber absolut nicht verstehen.
6. Von Kundin beschenkt, weil ich sie am Telefon gut bedient hatte! Sie erkannte mich am Namensschild.	6. Auf meine nette Bemerkung: „Sagen Sie ruhig, ich kann Ihnen bestimmt weiterhelfen,“ meint der Kunde: „Warum sind Sie da so sicher? Ist das der Satz Ihrer Marketingstrategie?“
7. Die Mitarbeitenden waren geduldig, freundlich und hilfsbereit.	7. Eine Kundin hatte eine leere DVD-Hülle verkauft bekommen und deswegen herumgeschrien. Ihr Kind hat dazu geweint.
8. Alles gut überlebt, ohne gestresst zu sein.	8. Habe im Weihnachtsgetümmel Ware beschädigt.
9. Zweimal meine Empfehlung (Orhan Pamuk) verkauft.	9. Ungeduld am Eft-Pos-Gerät.
10. Mehr Kunden – mehr Komplimente!	10. Müdigkeit