

# Stärkung für den Allgäuer Handel



Rita Biermeier bei der Moderation des Allgäuer Gründerpreises 2017

Rita Katharina Biermeier gibt Seminare für Fachkräfte im Einzelhandel. Doch neben dem Verkaufstraining liegt ihr vor allem eins am Herzen: Der Fortbestand des Einzelhandels.



Rita Biermeier bei den Dreharbeiten zur ZDF-Dokureihe ZDF-zeit „Achtung Kundenfälle“

„Kann ich Ihnen helfen?“ fragt die nette Verkäuferin im Ladengeschäft „Nein, danke!“ endet oft der Dialog mit dem Kunden, der seines Weges geht. Doch die Zeiten haben sich geändert: Im harten Konkurrenzkampf gegenüber dem Online-Handel müssen Einzelhändler umdenken, denn der heutige Kunde möchte mehr: „Er möchte ein Einkaufserlebnis und guten Service, den er im Internet nicht findet – ein Verkäufer heute muss unaufdringlich, doch präsent und empathisch sein!“ Das ist, laut Verkaufstrainerin Rita Katharina Biermeier, die Chance und gleichzeitig die Herausforderung für die Angestellten im Einzelhandel.

Unfreundliche und lustlose Verkäufer sind leider in unseren Ladengeschäften keine Seltenheit, bei geringer Entlohnung sind sie oft alleine gelassen und erfahren wenig Wertschätzung. Imageschäden und Umsatzeinbußen sind die Folge. Dabei liegt es auf der Hand, dass der Moment, in dem ein Kunde das Geschäft betritt, die beste Gelegenheit ist, um ein passendes Produkt speziell für den Kundenwunsch zu präsentieren und herauszufinden, was der Kunde sucht, was ihm steht und zu ihm passt. Das ist die Grundlage für einen positiven und nachhaltigen Geschäftsabschluss. Eine Verkäuferin, die motiviert mit den Kunden umgeht, ist immer auf der Gewinner-



seite gegenüber einem Computer, der nur auf die Ja- oder Nein-Taste reagieren kann.

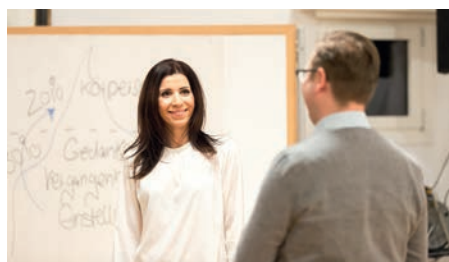
Diese Leidenschaft bei den Mitarbeitern im Einzelhandel wieder hervorzuholen hat sich Rita Biermeier in ihren Seminaren zur Aufgabe gemacht. In akribischer Weise findet sie die individuellen Schwachstellen bei ihren Auftraggebern heraus und geht den Ursachen auf den Grund. „Hier kann es auch schon mal vorkommen, dass ich für eine Diebstahlprävention einen Testdiebstahl in Absprache mit der Geschäftsleitung durchführe,“ lacht sie. Gemeinsam mit den Teilnehmern wird ermittelt, was einen erfolgreichen Verkäufer ausmacht, wie man die Verkäufe steigern kann, Ladendiebstahl entgegenwirken und vor allem: Wie man die über Jahre verlorene Motivation beim Personal zurückgewinnen kann? Authentizität beim Service ist für Rita Biermeier eine grundlegende Basis, um langfristige Kundenbeziehungen aufbauen zu können. Sie scheut nicht die Konfrontation mit der Branche, wenn es um weniger schöne Methoden geht, um den Kunden das Geld aus der Tasche zu locken. In dem ZDF-Beitrag „Achtung Kundenfalle – locken, schmeicheln, überrumpeln“ werden diese gnadenlos aufgedeckt. Die Freude ist oft von kurzer Dauer, denn ein Kunde, der sich betrogen fühlt, ist für immer verloren.



Rita Biermeier hält Vorträge auf der weltweit größten Musikmesse in FFM 2017

### Mit einer Vision zum Erfolg

20 Jahre lang war Rita Katharina Biermeier im Einzelhandel tätig und arbeitete sich stetig mit Erfolg nach oben von der Verkäuferin bis zur Bereichsleiterin Deutschland-Mitte mit dem Schwerpunkt Personalführung. Dabei stellte sie immer wieder fest, dass eine hervorragende Servicequalität und Präsentation direkt in Zusammenhang mit der Umsatz- und Zufriedenheitskurve der Kunden steht. Im Jahr 2012 entschloss sich Rita Biermeier zur Selbständigkeit und vermittelt seit dieser Zeit als Trainerin und Coach ihre Vision zum Erfolg. Immer auf der Suche nach neuen Wegen, hat sie etliche Weiterbildungen wahrgenommen und ihr eigenes Trainingsprogramm mit Seminarschauspielern entwickelt nach dem Prinzip: je praxisbezogener die Schulung, desto einprägsamer sind die Lerninhalte für die Teilnehmer. In ihren aktuellen Blogs auf der RKB sales trainings-Website findet man interessante Beiträge. Längst sind ihre Tätigkeitsfelder branchenübergreifend, überall dort, wo es um Kundenkontakt geht. Auch Führungskräfte und Trainer bildet sie aus und hält Fachvorträge auf Messen zum Thema Visual Merchandising bis Beschwerdemanagement. „Der Einzelhandel soll wieder aufgewertet werden und Geschäftsinhaber von der positiven Entwicklung ihrer Mitarbeiter durch steigende



Rita Biermeier beim Vortrag für das City Management Kempten

*„Frau Biermeier’s Persönlichkeit, Ihre Kompetenz als Trainerin & ihre langjährige Erfahrung im stationären Handel, kommen bei unseren Teilnehmern sehr gut an. Sie überzeugt mit Ihren individuell ausgearbeiteten Trainings, ihrer visuellen Präsentationsmethodik und sorgt für nachhaltigen Erfolg bei den Teilnehmern.“*

*Harald Lindner, Leiter LOTTO-Akademie*

Umsätze profitieren.“ Dies bedeutet für sie eine Situation zu schaffen, in der am Ende alle Beteiligten gewinnen – die Einzelhändler, die Mitarbeiter und die Kunden.

Als gebürtige Oberstauferin schlägt Rita Biermeier’s Herz für das Allgäu, obwohl sie mittlerweile in ganz Deutschland und über die Grenzen hinaus tätig ist. Die Anfangsjahre in der Selbständigkeit waren schwierig und haben sie sehr geprägt. Mittlerweile hat sich ihr Unternehmen etabliert, RKB sales trainings steht für Qualität und die Nachfrage ist groß. Gerne zeigt sie sich in der Allgäuer Gründerszene und gibt Tipps für junge Startup-Unternehmen in Dankbarkeit für die Unterstützung, die sie selbst zu Beginn erfahren durfte, wie z.B. vor kurzem als Moderatorin der diesjährigen Gründerpreisverleihung.

Rita Katherina Biermeier’s Herz schlägt für den Einzelhandel. Sie möchte aus guten Verkäufern Spitzenverkäufer machen. „Gerade in Zeiten des Online-Handels ist der Verkäufer wichtiger denn je,“ ist sie überzeugt. Hier liegt die Zukunft des stationären Einzelhandels. „Ich möchte Verkäufern einfach die Freude am Verkaufen wiedergeben.“

Susanne Pinn

### rkb sales trainings

Bahnhofstraße 18  
87345 Kempten  
Telefon (0831) 98909241  
Handy (0172) 99 20 172  
info@rkb-sales-trainings.de  
www.rkb-sales-trainings.de

BILDER: PHILIP HERZHOFF / RKB SALES TRAINING