»OBSERVER«

Job Kurier Business

Wien, am 17.11.2018, 52x/Jahr, Seite: 16,17
Druckauflage: 113 680, Größe: 93,87%, easyAPQ: _
Auftr.: 10636, Clip: 11763397, SB: Skrein Alexander

www.observer.at

„Man muss die Kunden zum Nachdenken bringen“

Durch das Touristengewühl am Stephansplatz hinein in die Spiegelgasse, mutig an der Security vorbei und bei Nummer fünf geklingelt – so kommt man in die Schmuckwerkstatt von Alexander und Marie Skrein. Im Interview sprechen der ehemalige Diamantenhändler und seine Tochter über Verkaufsstrategien im Hochpreissegment.

VON TERESA RICHTER-TRUMMER

„Das Verkaufen hat sich sehr verändert. Vor 35 Jahren hat man versucht, Kunden zu einem Abschluss zu bringen. Heute denkt man weiter.“
Alexander Skrein

KURIER: Eine Kette um knapp 40.000 Euro, ein Ring um 50.000. Ein Einkauf in dieser Preisklasse ist – jedenfalls für die meisten – nichts Alltägliches. Was ist das Besondere an den Verkaufsgesprächen in Ihrer Branche?
Alexander Skrein: Unsere Kunden. Verkaufsgespräche gehen bei uns sehr oft weit weg vom Schmuck und tief hinein ins Persönliche.

Wo haben Sie Ihre Verkaufs-Skills gelernt?
Marie Skrein: Einerseits haben wir Schulungen. Andererseits reden wir auch viel im Team über Verkaufs-Situationen. Merke ich etwa, dass ich unsicher war, frage ich später eine Kollegin: Wie hättest Du das gemacht? So lernt man.
Alexander Skrein: Bei mir ist das Verkaufen eine Geschichte, die vor 35 Jahren anfing, als ich als Student Verkaufs-Schulungen für Versicherungsvertreter abgehalten habe. Sprache ist mir wichtig, andere Menschen zu verstehen ist mir wichtig – beides braucht man im Verkauf.

Lernen Sie noch immer?
Alexander Skrein: Ja, freilich! Denn das Verkaufen hat sich sehr verändert. Vor 35 Jahren hat man versucht, Kunden zu einem Abschluss zu bringen.

zählt als: 5 Clips, erschienen in: Wien, Österreich, Erste Ausgabe, Niederösterreich, Burgenland, Tirol
Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG.Digitale Nutzung gem PDN-Vertrag des VÖZ voez.at.
Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag (Tel: 0517272*0).

»OBSERVER«

Job Kurier Business

Wien, am 17.11.2018, 52x/Jahr, Seite: 16,17
Druckauflage: 113 680, Größe: 93,28%, easyAPQ: _
Auftr.: 10636, Clip: 11763397, SB: Skrein Alexander

www.observer.at

Heute denkt man weiter. Denn der Kunde geht mit dem Einkauf ja nach Hause, etwa zu seiner Frau. Die wichtige Frage ist dann, ob seine Frau mit dem Einkauf glücklich ist. Wenn wir das nicht erforschen, kann viel schiefgehen.

Schmuck wird oft als Geschenk gekauft: Wie viel psychologisches Einfühlungsvermögen braucht man im Verkauf und wie kann man es trainieren?
Alexander Skrein: Wesentlich ist, dass man sein Gegenüber mag und in es hineinkriechen kann. Vieles im Verkauf kann man lernen – aber ich weiß nicht, ob man das lernen kann. 50 Prozent unserer Kunden haben selbst Verkaufs-Coachings und Schulungen gemacht. Das heißt: Jede Verkaufs-Strategie, die man bewusst einsetzt, weckt bei ihnen sofort Misstrauen. Voraussetzung für Erfolg im Verkauf ist Authentizität und Ehrlichkeit.

Frau Skrein, Sie stehen in den Startlöchern zur Geschäftsübernahme. Haben Sie als Tochter das Verkaufstalent geerbt?
Marie Skrein: Ja, wohl schon. Aber ich denke, dass man trotz Talents vieles lernen kann. Für mich geht es im Verkaufsgespräch vor allem um das Zuhören und darum, die richtigen Fragen zu stellen. So kann der Kunde, der vielleicht selbst noch nicht weiß, was er will, herausfinden, was er will. Und ich kann diesen Wunsch übersetzten in Schmuck.

Vertrauen ist im Verkauf von wertvollen Schmuckstücken ein wichtiger Faktor. Ist Ihre Jugend, Frau Skrein, da ein Nachteil?
Marie Skrein: Ich bin zwar erst 26 Jahre alt, aber ich habe das Glück, dass mein Vater das Geschäft vor 25 Jahren gegründet hat. Da gibt es einen Vertrauensvorschuss. Ich denke auch, dass das Alter gar keine so große Rolle spielt. Wenn sich ein Mensch bei mir gut aufgehoben fühlt und spürt, dass ich mich für seine Wünsche wirklich interessiere, dann baut das automatisch Vertrauen auf.

Wenn Sie neue Mitarbeiter für das Verkaufsteam Ihrer Schmuckwerkstatt einstellen, wonach suchen Sie dann?
Marie Skrein: An erster Stelle steht für mich, dass alle eine Goldschmiede-Ausbildung haben. Und es sollten selbstbewusste Menschen mit sympathischem Auftreten sein, die sich nicht verstellen. Das merken Kunden sofort. Mitarbeiter sollen verkörpern, was Skrein verkörpert: Ehrlichkeit.

Sie lassen Ihr Verkaufsteam von einem Coach betreuen – welche Skills werden hier trainiert?
Alexander Skrein: Wir arbeiten mit einem Coach, der auf das Gesprächs-Training von Ärztinnen und Ärzten spezialisiert ist. Das passt wunderbar, denn das Herzstück des Verkaufsgesprächs ist fast wie eine Anamnese beim Arzt: Man muss den Kunden Fragen stellen und sie zum Nachdenken bringen, ohne sie in eine bestimmte Richtung zu führen. ■

Konzentriert: Alexander Skrein und seine Tochter Marie Skrein in ihrer Schmuckwerkstatt in der Wiener Spiegelgasse

FOTOS: JUERG CHRISTANDL (2)

zählt als: 5 Clips, erschienen in: Wien, Österreich, Erste Ausgabe, Niederösterreich, Burgenland, Tirol
Zum eigenen Gebrauch nach §42a UrhG.Digitale Nutzung gem PDN-Vertrag des VÖZ voez.at.
Anfragen zum Inhalt und zu Nutzungsrechten bitte an den Verlag (Tel: 0517272*0).