

Das erfolgreiche Verkaufsgespräch - Was gehört dazu?

- ① Lesen Sie auf dem nächsten Blatt den Dialog und notieren Sie in der rechten Spalte der Grafik, bei welcher der 6 genannten Phasen des Verkaufsgesprächs die Verkäuferin Fehler macht:

Verpacken/Kassieren - Beratung -
Verabschiedung - Zusatzangebot - Begrüßung - Ermittlung des Kaufwunsches



- ② Beschreiben Sie mögliche Folgen dieses Verkaufsgesprächs

- für die Kundin und
- das Geschäft.

- ③ Welche Aussagen der Verkäuferin wären besser für den Verkaufserfolg und eine dauerhafte Kundenbindung gewesen?

- Erstellen Sie stichwortartig auf einem Extrablatt mit einer Kollegin/einem Kollegen ein verbessertes Verkaufsgespräch zu dem Thema des Beispieldialogs.
- Machen Sie eine Tonaufnahme davon (Handy oder Tablet)!
- Präsentieren und bewerten Sie im Klassenverband gegenseitig Ihre Verkaufsgespräche!



Gespräch in der Bäckerei Backfrisch:

Fehler der Verkäuferin bei

Customer: Ja?

Baker: Guten Tag!

Customer: ?
schaut fragend...

Baker: Ich möchte gerne eine größere Menge Brötchen!

Baker: Wissen Sie, wir erwarten heute Abend Gäste zu einer großen Grillparty...

Customer: Welche Brötchen möchten Sie?

Baker: Naja, vielleicht nehme ich mehrere Sorten...
- Geben Sie mir Brötchen von jeder Sorte, insgesamt vielleicht 30 Stück!

Customer: *gibt Brötchen in eine Tüte...*

Baker: - aber bitte keine Vollkornbrötchen!!

Customer: *gibt einige Brötchen aus der Tüte wieder zurück in den Korb und schaut genervt*

Baker: Ach, da sehe ich, dass Sie auch Partybrötchen haben....

Customer: Ja!

Baker: Und Baguette wäre ja auch nicht schlecht...

Customer: Wieviel Partybrötchen möchten Sie?

Baker: Ach, geben sie mir noch zwei Baguette..

Customer: Wärs das? Das macht dann 22,00 €

Baker: Ja, danke. Auf Wiedersehen!

Customer: *wendet sich schon nächstem Kunden zu.*
