

Mündliche Prüfung:

Beratung von Kunden:

A) Preisauszeichnung

- Bruttopreis
- Preis je Einheit
- Herkunft der Ware
- Güte
- Markenzeichen

B) Verkaufsgespräch

- Begrüßung
- Bedarfsermittlung
- Warenavorlage
- Verkaufsargumentation
- Preisnennung
- Einwandbehandlung
- Vorbereitung auf den Kaufabschluss
- Kaufabschluss

C) Warenavorlage

- 3 - 5 Artikel
- Mittlere Preisklasse
- Saubere, ordentliche Ware (frische Ware) vorlegen
- Alle fünf Sinne ansprechen (z.B. Probieren lassen)
- Nur einwandfreie Ware vorlegen

D) Fragearten

- Offene Fragearten (Wie kann ich Ihnen helfen)
- Alternativfragen (Möchten Sie bio oder ein anderes Produkt)
- Geschlossene Frage (Soll ich Ihnen die Ware als Geschenk verpacken)

E) Umtausch/Reklamation

- Ware ist **mangelhaft**
 - Vorrangiges Recht (Nachbesserung und Neulieferung)
 - Nachrangiges Recht
 - Minderung des Kaufpreises
 - Rücktritt vom Vertrag = Geld zurück
 - Schadensersatz statt Leistung
 - Ersatz vergeblicher Aufwendungen
 - Gewährleistungsfrist = 2 Jahre
- Ware ist **mangelfrei**
 - Kulanz
 - Umtausch mit Kassenbon

F) Rügefristen (Privatkauf):

- Grundsätzliche innerhalb der Gewährleistungsfrist von 2 Jahren