

Vorbereitung auf die mündliche Prüfung:

Situation:

Sie arbeiten in einem Geschäft mit der Verkaufsform **Bedienung**. Ein Kunde betritt Ihr Geschäft.

Aufgabe:

1. Welche Verkaufsformen kennen Sie?

- Selbstbedienung
- Vorwahlsystem
- Vollbedienung
-

2. Wie nehmen Sie Kontakt zum Kunden auf?

Freundliche Begrüßung mit Blickkontakt, offene Fragenstellung zur Bedarfs-Ermittlung.

Z. B. Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen? (T-Shirt)

Welche Größe benötigen Sie?

Soll das T-Shirt eine bestimmte Farbe haben?

Möchten Sie ein T-Shirt oder ein Shirt mit $\frac{3}{4}$ Arm? =Alternativfrage

Soll es ein T-Shirt mit Rundhals oder V-Ausschnitt sein?

3. Schildern Sie den weiteren Verlauf des Verkaufsgesprächs.

Warenvorlage: 3 Teile vorlegen, mittlere Preisklasse

Nutzen, Preisnennung, Nutzen (Sandwich)

Bsp.: Dieses T-Shirt ist pflegeleicht, sie kostet 39,90 Euro und lässt sich bei 60 Grad waschen.

Einwand Behandlung: Bsp.: Der Preis ist zu hoch!

Antwort: Ja, da haben Sie recht. Allerdings haben Sie mit dem T-Shirt eine sehr gute Qualität und es ist sehr strapazierfähig.

Erklären Sie

a) Die wesentlichen Eigenschaften und

bügelfrei, strapazierfähig, dehnbar, waschbar

b) Den Nutzen eines von Ihnen gewählten Artikels

Die T-Shirt ist zeitlos und passt zu jeder Hose.

4. Der Kunde hat das T-Shirt bei einem Mitbewerber günstiger gesehen. Wie gehen Sie damit um?

Einwand Behandlung

1. Möglichkeit: (z. B. das ist aber teuer = Ja-Aber Methode)

Bsp.: Ja, da haben Sie recht (dieses T-Shirt ist dort gerade im Angebot), aber bei uns können Sie das T-Shirt jederzeit umtauschen und bekommen ihr Geld zurück.

5. Wie können Sie Preise in Ihrer Argumentation dem Kunden gegenüber niedriger erscheinen lassen?

- In dem man den Preis mit 2 Nutzen in der Sandwich-Methode nennt

6. An welchen Signalen (Körper/Sprache) erkennen Sie, dass der Kunde

a. Ihrem Angebot ablehnend gegenübersteht?

Geschlossene Körperhaltung, guckt weg, kein Blickkontakt, man sieht dem Kunden an, dass er gehen will

b. Seine Kauf-Bereitschaft zeigt?

Der Kunde greift zu seinem Portemonnaie

Fragt nach der Zahlungsmöglichkeit

Zeigt seine Begeisterung am T-Shirt