Alternativangebote

① Was ist passiert?

① Notiere die **Fehler der Verkäuferin** Maren.

② Formuliere einen **Verbesserungsvorschlag in wörtlicher Rede**.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Alternativangebote

① **Fülle** die **Lücken** im folgenden Informationstext **mit** den entsprechenden **Begriffen** aus der Liste unten **aus**:

◯ Warenmerkmale	◯ Formulierungen	◯ Artikel
◯ Alternativen	◯ Sortiment	◯ Vorteile
◯ Bedürfnissen	◯ Wünschen	◯ speziellen

Obwohl in der Regel jeder Einzelhändler versuchen wird, sein gesamtes Sortiment nach den _____ seiner Kunden zu gestalten, wird es immer wieder vorkommen, dass Sie einzelne vom Kunden gewünschte _____ nicht in Ihrem _____ gelistet haben oder dass das gewünschte Produkt vorübergehend ausverkauft ist. Hier ist es Ihre Aufgabe, dem Kunden sinnvolle _____ anzubieten. Oft verbindet der Kunde mit dem Wunsch nach einem bestimmten Artikel nur die _____ dieses Artikels, die seinen speziellen Bedürfnissen entsprechen. Wenn Sie einen gewünschten Artikel nicht in Ihrem Sortiment führen, sollten Sie Ihrem Kunden eine Alternative anbieten, die seinen _____ mindestens ebenso gut gerecht wird. Vermeiden Sie dabei aber _____, die Ihr Alternativangebot in den Augen des Kunden minderwertiger erscheinen lassen können.

- „Wir haben **leider nur** Modelle der Marke Kopp."
- „Dieser Fernseher ist **aber auch ganz gut**."
- „Ich kann Ihnen **höchstens** eine Bluse von SOBB anbieten."

Sprechen Sie so wenig wie möglich über den nicht vorhandenen Artikel, sondern führen Sie dem Kunden die _____ Ihres Alternativangebotes direkt vor Augen. Auch die Frage nach den _____ Warenmerkmalen des nicht vorhandenen Artikels hilft Ihnen, ein für den Kunden bedarfsgerechtes Alternativangebot zu finden.

Beispiel

Kundin: „Ich hätte gerne den neuen 40-Zoll-Fernseher von 'Scod'."
Verkäufer: „'Scod' führen wir nicht, aber wenn ich Sie richtig verstanden habe, suchen Sie einen Fernseher, der eine sehr gute Auflösung besitzt und gleichzeitig nahezu flimmerfrei ist? Da kann ich Ihnen den neuen Full-HD LED-Fernseher von 'Helinea' anbieten, der eine noch bessere Auflösung als der 'Scod' bietet und der zudem auch noch preisgünstiger ist."
Kundin: „Können Sie mir den mal zeigen?"

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Grundregeln für den Vorschlag eines Alternativangebots

② **Erstellt eine Liste** mit den Grundregeln für den Vorschlag eines Alternativangebots. Verwendet dazu die I**nformationen aus dem Text**.

Regel 1
Drücken Sie Ihr **Bedauern über das Fehlen des gewünschten Artikels** aus.

Regel 2

Regel 3

Regel 4

Regel 5

Regel 6

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Folgesituation: Fortführung Verkaufsgespräche

A

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“, Am Ziegelturm 10, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Eine Kundin betritt den Laden und wirkt suchend. Du sprichst sie an und erfährst, dass sie einen **Standmixer für ihre Tochter** kaufen möchte, da diese gerne Smoothies zubereitet. Die Kundin wünscht sich einen **leistungsstarken und einfach zu bedienenden Mixer der Marke Philips**. Leider führt ihr den gewünschten Artikel **nicht in eurem Sortiment**. Deine Aufgabe ist es, die Kundin trotzdem kompetent zu beraten und ihr bei der Auswahl des geeigneten Mixers zu helfen, **indem du ihr eine Alternative anbietest, die ihren Bedürfnissen mindestens ebenso gut entspricht.**

① **Formuliert euer Rollenspiel unter Berücksichtigung folgender Punkte neu:**

- Biete im Verkaufsgespräch ein **Alternativangebot** an.
- **Berücksichtigt** die **erarbeiteten Grundregeln** für das Anbieten von Alternativangeboten.
- Fügt die fehlenden Phasen _____ und _____ ein.

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.
1) Methoden
2) Alternativangebote

② **Kontrolliert** euer Verkaufsgespräch mit Hilfe der von euch selbst erstellten Checkliste.

③ Wählt **zwei Personen** aus eurer Gruppe aus, die das Verkaufsgespräch vorspielen.

Bei den Rollenspielen nutzen die Kontrollgruppen die Checkliste als Beobachtungsbogen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Folgesituation: Fortführung Verkaufsgespräche

B

Du bist Auszubildende im Baugeschäft „WarenWunder“, Am Ziegelturm 11, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Ein Kunde betritt den Laden und wirkt suchend. Du sprichst ihn an und erfährst, dass er eine Bohrmaschine **der Marke AEG** kaufen möchte. Neugierig erkundigst du dich weiter und erfährst, dass er ein Regal an die Wand montieren möchte und dazu Löcher in die Wand bohren muss. Leider führt ihr den gewünschten Artikel **nicht in eurem Sortiment**. Deine Aufgabe ist es, den Kunden trotzdem kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des passenden Bohrers zu helfen, **indem du ihm eine Alternative anbietest, die seinen Bedürfnissen mindestens ebenso gut entspricht.**

① **Formuliert euer Rollenspiel unter Berücksichtigung folgender Punkte neu:**

- Biete im Verkaufsgespräch ein **Alternativangebot** an.
- **Berücksichtigt** die **erarbeiteten Grundregeln** für das Anbieten von Alternativangeboten.
- Fügt die fehlenden Phasen _____ und _____ ein.

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.
1) Methoden
2) Alternativangebote

② **Kontrolliert** euer Verkaufsgespräch mit Hilfe der von euch selbst erstellten Checkliste.

③ Wählt **zwei Personen** aus eurer Gruppe aus, die das Verkaufsgespräch vorspielen.

Bei den Rollenspielen nutzen die Kontrollgruppen die Checkliste als Beobachtungsbogen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Folgesituation: Fortführung Verkaufsgespräche

C

Du bist Auszubildende im Elektrogeschäft „WarenWunder“, Am Ziegelturm 12, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Ein Kunde betritt das Geschäft und macht einen suchenden Eindruck. Du gehst auf ihn zu und erfährst, dass er ein Smartphone für seinen Enkel kaufen möchte. Neugierig erkundigst du dich weiter und erfährst, dass es das **iPhone 15** sein soll, da es ein Geburtstagsgeschenk ist. Leider führt ihr den gewünschten Artikel **nicht in eurem Sortiment**. Deine Aufgabe ist es, den Kunden trotzdem kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des passenden Smartphones zu helfen, **indem du ihm eine Alternative anbietest, die seinen Bedürfnissen mindestens ebenso gut entspricht.**

① **Formuliert euer Rollenspiel unter Berücksichtigung folgender Punkte neu:**

- Biete im Verkaufsgespräch ein **Alternativangebot** an.
- **Berücksichtigt** die **erarbeiteten Grundregeln** für das Anbieten von Alternativangeboten.
- Fügt die fehlenden Phasen _____ und _____ ein.

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.
1) Methoden
2) Alternativangebote

② **Kontrolliert** euer Verkaufsgespräch mit Hilfe der von euch selbst erstellten Checkliste.

③ Wählt **zwei Personen** aus eurer Gruppe aus, die das Verkaufsgespräch vorspielen.

Bei den Rollenspielen nutzen die Kontrollgruppen die Checkliste als Beobachtungsbogen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Folgesituation: Fortführung Verkaufsgespräche

D

Du bist Auszubildende im Elektrogeschäft „WarenWunder“, Am Ziegelturm 13, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Ein Kunde betritt das Geschäft und macht einen suchenden Eindruck. Du gehst auf ihn zu und erfährst, dass er einen Basketball für seinen Bruder kaufen möchte. Du erfährst auch, dass es ein teures und gutes Modell der **Marke Wilson** sein soll, da es sich um ein Geburtstagsgeschenk handelt. Leider führt ihr den gewünschten Artikel dieser Marke **nicht in eurem Sortiment**. Deine Aufgabe ist es, den Kunden trotzdem kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des richtigen Basketballs zu helfen, **indem du ihm eine Alternative anbietest, die seinen Bedürfnissen mindestens ebenso gut entspricht.**

① **Formuliert euer Rollenspiel unter Berücksichtigung folgender Punkte neu:**

- Biete im Verkaufsgespräch ein **Alternativangebot** an.
- **Berücksichtigt** die **erarbeiteten Grundregeln** für das Anbieten von Alternativangeboten.
- Fügt die fehlenden Phasen _____ und _____ ein.

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.
1) Methoden
2) Alternativangebote

② **Kontrolliert** euer Verkaufsgespräch mit Hilfe der von euch selbst erstellten Checkliste.

③ Wählt **zwei Personen** aus eurer Gruppe aus, die das Verkaufsgespräch vorspielen.

Bei den Rollenspielen nutzen die Kontrollgruppen die Checkliste als Beobachtungsbogen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Verkaufsgespräch

A

Verkäufer: Einen schönen, guten Tag.

Kundin: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kundin: Ich suche einen geeigneten Mixer für einen Smoothie Abend.

Verkäufer: Gerne, welche Art von Mixer suchen Sie? Soll es ein Stab- oder Standmixer sein?

Kundin: Welches Produkt würden Sie mir empfehlen?

Verkäufer: Ich würde Ihnen den Standmixer empfehlen, da er deutlich einfacher zu bedienen ist.

Kunde: Okay, dann nehme ich ihn einmal.

Verkäufer: Hier bitte, ich gebe Ihnen direkt den passenden Behälter dazu, die sind leider nicht mehr bei den Maschinen dabei, aber wir verkaufen sie auch einzeln...

Kundin: *Vielen Dank, daran hätte ich gar nicht gedacht.*

Verkäufer: *Benötigen Sie noch irgendetwas?*

Kunde: *Nein, vielen Dank.*

Verkäufer: *Alles klar, dann können Sie jetzt vorne zur Kasse gehen. Ich wünsche Ihnen noch ein schönes Wochenende.*

...

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Verkaufsgespräch

B

Verkäufer: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Kundin: *Guten Tag.* Ich suche eine Bohrmaschine.

Verkäufer: Für was benötigen Sie die Bohrmaschine?

Kundin: Ich möchte ein Regal an die Wand montieren.

Verkäufer: Was haben Sie für einen Untergrund?

Kundin: Ich habe Rigipsplatten als Wand.

Verkäufer: Kommen Sie mal mit. Ich zeige Ihnen die passenden Produkte. Hier bitte sehr. Diese beiden Bohrmaschinen funktionieren perfekt für ihr Projekt. Die normale von Makita reicht aus, sie ist etwas günstiger, aber dafür hat die Bohrmaschine von Bosch deutlich mehr Leistung und ist qualitativ hochwertiger. Sie ist allerdings etwas teurer.

Kunde: Okay, ich nehme die von Bosch.

Verkäufer: Hier bitte, ich gebe Ihnen direkt den passenden Akku dazu, die sind leider nicht mehr bei den Maschinen dabei, aber wir verkaufen sie auch einzeln.

Kundin: Vielen Dank, daran hätte ich gar nicht gedacht.

Verkäufer: Haben Sie auch die richtigen Bohraufsätze und Bits für die Schrauben?

Kunde: Tatsächlich habe ich gar nichts davon.

Verkäufer: Dann habe ich hier für Sie die perfekten Aufsätze und Bits und kommen sie nochmal mit, dann zeige ich Ihnen die passenden Schrauben.

Kunde: Ah perfekt, ich danke Ihnen.

Verkäufer: Benötigen Sie noch irgendetwas?

Kunde: Nein, vielen Dank.

Verkäufer: Alles klar, dann können Sie jetzt vorne zur Kasse gehen. Ich wünsche Ihnen noch ein schönes Wochenende.

...

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Verkaufsgespräch

C

Verkäufer: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Kundin: *Guten Tag.* Ich suche eine Bohrmaschine.

Verkäufer: Für was benötigen Sie die Bohrmaschine?

Kundin: Ich möchte ein Regal an die Wand montieren.

Verkäufer: Was haben Sie für einen Untergrund?

Kundin: Ich habe Rigipsplatten als Wand.

Verkäufer: Kommen Sie mal mit. Ich zeige Ihnen die passenden Produkte. Hier bitte sehr. Diese beiden Bohrmaschinen funktionieren perfekt für ihr Projekt. Die normale von Makita reicht aus, sie ist etwas günstiger, aber dafür hat die Bohrmaschine von Bosch deutlich mehr Leistung und ist qualitativ hochwertiger. Sie ist allerdings etwas teurer.

Kunde: Okay, ich nehme die von Bosch.

Verkäufer: Hier bitte, ich gebe Ihnen direkt den passenden Akku dazu, die sind leider nicht mehr bei den Maschinen dabei, aber wir verkaufen sie auch einzeln.

Kundin: Vielen Dank, daran hätte ich gar nicht gedacht.

Verkäufer: Haben Sie auch die richtigen Bohraufsätze und Bits für die Schrauben?

Kunde: Tatsächlich habe ich gar nichts davon.

Verkäufer: Dann habe ich hier für Sie die perfekten Aufsätze und Bits und kommen sie nochmal mit, dann zeige ich Ihnen die passenden Schrauben.

Kunde: Ah perfekt, ich danke Ihnen.

Verkäufer: Benötigen Sie noch irgendetwas?

Kunde: Nein, vielen Dank.

Verkäufer: Alles klar, dann können Sie jetzt vorne zur Kasse gehen. Ich wünsche Ihnen noch ein schönes Wochenende.

...

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Verkaufsgespräch

D

Verkäufer: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Kundin: *Guten Tag.* Ich suche eine Bohrmaschine.

Verkäufer: Für was benötigen Sie die Bohrmaschine?

Kundin: Ich möchte ein Regal an die Wand montieren.

Verkäufer: Was haben Sie für einen Untergrund?

Kundin: Ich habe Rigipsplatten als Wand.

Verkäufer: Kommen Sie mal mit. Ich zeige Ihnen die passenden Produkte. Hier bitte sehr. Diese beiden Bohrmaschinen funktionieren perfekt für ihr Projekt. Die normale von Makita reicht aus, sie ist etwas günstiger, aber dafür hat die Bohrmaschine von Bosch deutlich mehr Leistung und ist qualitativ hochwertiger. Sie ist allerdings etwas teurer.

Kunde: Okay, ich nehme die von Bosch.

Verkäufer: Hier bitte, ich gebe Ihnen direkt den passenden Akku dazu, die sind leider nicht mehr bei den Maschinen dabei, aber wir verkaufen sie auch einzeln.

Kundin: Vielen Dank, daran hätte ich gar nicht gedacht.

Verkäufer: Haben Sie auch die richtigen Bohraufsätze und Bits für die Schrauben?

Kunde: Tatsächlich habe ich gar nichts davon.

Verkäufer: Dann habe ich hier für Sie die perfekten Aufsätze und Bits und kommen sie nochmal mit, dann zeige ich Ihnen die passenden Schrauben.

Kunde: Ah perfekt, ich danke Ihnen.

Verkäufer: Benötigen Sie noch irgendetwas?

Kunde: Nein, vielen Dank.

Verkäufer: Alles klar, dann können Sie jetzt vorne zur Kasse gehen. Ich wünsche Ihnen noch ein schönes Wochenende.

...

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Hilfestellung: Methoden zur Preisnennung

Die Verzögerungsmethode

Fragt ein Kunde nach dem Preis einer Ware, erwartet er eine klare Antwort. Deshalb sollte der Verkäufer die Preisnennung nicht allzu sehr hinauszögern. Trotzdem sollte der Kunde einen guten Eindruck vom Preis-Leistungs-Verhältnis der Ware bekommen.

> *„Sie meinen den Schirm mit automatischer Öffnung? Das ist ein sehr robustes Modell und kostet mit 24,99 Euro ein wenig mehr als die einfacheren Modelle."*
>
> Beispiel

Die Sandwichmethode

Hier wird die Nennung des Preises in die Verkaufsargumentation verpackt. Bevor der Verkäufer einen Preis nennt, erklärt er gezielt die Vorteile und Eigenschaften der Ware, um nach der Preisnennung damit fortzufahren.

> *„Das ist ein besonders robustes Model mit automatischer Öffnung. Er kostet 24,99 Euro und damit einwenig mehr als die einfacheren Modelle, denn er hält auch wesentlich länger. Außerdem ist er auch bei starkem Wind sehr stabil."*
>
> Beispiel

Die Vergleichsmethode

Ohne genauere Informationen über die Qualität der Ware ist für Kunden der Preis oftmals nicht einsichtig, sodass es zu Einwänden gegen den aus ihrer Sicht hohen Preis kommen kann. In diesen Fällen ist das Herausstellen der Vorzüge der Ware gegenüber einer preiswerteren Vergleichsware besonders wichtig.

> *„Dieser Schirm ist wesentlich komfortabler zu bedienen als die einfacheren Modelle. Außerdem können Sie sicher sein, dass das hochwertige Material viele Jahre funktionstüchtig bleibt, was bei einfacheren Schirmen häufig nicht derFall ist. Deshalb zahlt sich der Kauf eines hochwertigeren Modells langfristig sicher für Sie aus."*
>
> Beispiel

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Hilfestellung: Mögliche Alternativprodukte & Warenmerkmale

A

Wunschprodukt: Standmixer der Marke Philips

Warenmerkmale

7000 Series Hochleistungsmixer

Mit der leistungsstarken ProBlend Ultra Technologie lässt sich eine Vielfalt an Geschmacksrichtungen und Texturen erzielen und die HomeID App hilft Ihnen dabei, neue Möglichkeiten zu entdecken. Verwöhnen Sie Ihre Familie mit Smoothies, Suppen, Soßen und Nussmus.

- ProBlend Ultra Technologie
- HomeID App
- Schnellauswahlprogramme
- 98,99,-

Alternativangebot: Standmixer der Marke Bosch

Warenmerkmale

Bosch Standmixer VitaPower Serie | 4 1200 W

- Bosch Motor-Kompetenz: High Power und Geschwindigkeit mit 1.200W Motor und bis zu 30.000 U/Min Motor-Geschwindigkeit.
- Einfache Verstaumöglichkeit und Reinigung: spülmaschinenfeste Teile und Kabelstaufach.
- Qualität aus Europäischer Bosch-Fabrik: Langlebigkeit, zuverlässiges Design und hochwertige Materialien.
- ProEdge Klingen: gleichmäßiges Ergebnis aufgrund von effektiven und beständigen rostfreien Klingen Made in Germany.
- Tritan-Mixbehälter mit 3D FlowBooster Linien: 1,5l Behälter, bruchsicher und geschmacksneutral wie Glas, aber leichter.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Hilfestellung: Mögliche Alternativprodukte & Warenmerkmale

B

Wunschprodukt: Bohrmaschine der Marke AEG

Warenmerkmale

AEG Powertools Schlagbohrmaschine SB2E 1100 RV

- Kompakte Schlagbohrmaschine mit nur 342 mm Länge
- 2-Gang Getriebe für hohes Drehmoment und optimale Anpassung an das Material
- Robustes Metallgetriebegehäuse
- Schlagstopp zum Bohren in Holz oder Metall
- 159,-

Alternativangebot: Bohrmaschine der Marke Bosch

Warenmerkmale

Bosch Professional Schlagbohrmaschine GSB 16 RE

- Leistungsstarker 750-Watt-Motor
- Kompakte Bauweise für eine optimale Handhabung
- Mit elektronischer Drehzahlvorwahl
- Robustes Gehäuse
- Mit Softgrip für bequemes und sicheres Arbeiten
- 139,-

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Hilfestellung: Mögliche Alternativprodukte & Warenmerkmale

C

Wunschprodukt: iPhone 15

Warenmerkmale

APPLE iPhone 15 5G 128 GB Schwarz Dual SIM

- **Design:** Elegantes und schlankes Gehäuse aus Aluminium und Glas.
- **Display:** 6,1 Zoll OLED-Display mit hervorragender Farbgenauigkeit.
- **Kamera:** Dual-Kamera-System mit 12 MP Haupt- und Ultraweitwinkelkameras.
- **Prozessor:** A17 Bionic Chip für schnelle und effiziente Leistung.
- **Betriebssystem:** iOS 17 mit nahtloser Integration in das Apple-Ökosystem.
- **Batterielaufzeit:** Bis zu 20 Stunden Videowiedergabe.
- **Besondere Features:** Face ID, MagSafe, und verbesserter Wasserschutz.
- 949,–

Alternativprodukt: Samsung Galaxy S24

Warenmerkmale

SAMSUNG Galaxy S24 128 GB Onyx Black Dual SIM

- **Design:** Premium-Gehäuse aus widerstandsfähigem Gorilla Glass und Aluminiumrahmen.
- **Display:** 6,4 Zoll Dynamic AMOLED 2X mit 120 Hz Bildwiederholrate für flüssige Animationen und beeindruckende Helligkeit.
- **Kamera:** Triple-Kamera-System mit 108 MP Hauptkamera, 12 MP Ultraweitwinkel und 10 MP Teleobjektiv für unglaubliche Details und Flexibilität.
- **Prozessor:** Exynos 2400 für höchste Leistung und Effizienz.
- **Betriebssystem:** Android 14 mit One UI 6, das zahlreiche Anpassungsoptionen und Funktionen bietet.
- **Batterielaufzeit:** Bis zu 25 Stunden Videowiedergabe und schnellere Ladezeiten dank 45W Schnellladen.
- **Besondere Features:** Ultraschall-Fingerabdrucksensor im Display, erweiterbarer Speicher, 5G-Konnektivität und fortschrittliche KI-Funktionen für Fotos und Videos.
- 899,-

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Hilfestellung: Mögliche Alternativprodukte & Warenmerkmale

D

Wunschprodukt: Basketball der Marke Wilson

Warenmerkmale

Mit dem Basketball bringt Wilson ein Produkt auf den Markt, mit dem du hervorragend ausgestattet bist. Eine **hervorragende Flugbahn** und umwerfende Spieleigenschaften zeichnen den Spielball aus. Das **dämpfende Modell** überzeugt auf ganzer Linie. Du bekommst eine **größere Ballkontaktfläche** und einen **optimalen Grip** geboten.

- 74,90,-

Alternativangebot : Basketball der Marke Spalding

Warenmerkmale

Exzellenter Grip und soft Touch Oberfläche zeichnen den Spalding Basketball „Legacy TF 1000“ aus.

Der Spalding Basketball „Legacy TF 1000“ bietet die gleichen Eigenschaften wie der offizielle Spielball der Basketball-Bundesliga (BBL). So punktet er mit einer **bestmöglichen Ballkontrolle** und wird höchsten Ansprüchen gerecht. Sein Bezug aus griffigem Kunstleder ist besonders strapazierfähig.

- 82,90,-

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Vertiefende Aufgabe - für die Schnellen

① **a) Formuliere** anhand **eines Beispiels** aus eurem Ausbildungssortiment **drei Antworten** in wörtlicher Rede an den Kunden, den du bei der Präsentation eines Alternativangebotes auf jeden Fall **vermeiden** solltest.

b) Entwickle für diese drei Antworten einen **Verbesserungsvorschlag** in wörtlicher Rede.

Folgende Antworten an den Kunden sollten vermieden werden…	Verbesserungsvorschlag (in wörtlicher Rede)?

② Sammle aus eurem Ausbildungsbetrieb **drei Artikel und überlege dir jeweils zwei Alternativvorschläge**, falls diese nicht vorrätig sind.

Wunschartikel	Alternativangebot 1	Alternativangebot 2

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

③ Warum können die **Bedürfnisse der Kunden** auch mit **Alternativangeboten sehr gut erfüllt** werden?

④ Berichte über die **Gründe**, **warum** dein Ausbildungsbetrieb eventuell **bestimmte Artikel nicht im Sortiment** führt.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Beobachtungsbogen: Verkaufsgespräch

① **Begrüßung** (1-4)

- [ ] Offene Fragestellung
- [ ] Freundliches Auftreten
- [ ] Blickkontakt
- [ ] Offene Körperhaltung

② **Bedarfsermittlung** (1-4)

- [ ] Fragen, die auf die Bedürfnisse des Kunden/ der Kundin abzielen
- [ ] Stellt angemessene Anzahl an Fragen
- [ ] Aktives Zuhören
- [ ] Vermeidet Fragen, die den Kunden zu einer Entscheidung zwingen

③ **Warenvorlage** (1-2)

- [ ] passender Zeitpunkt
- [ ] passend zum Kundenmotiv

④ **Argumentation** (1-2)

- [ ] Kundenbezogen
- [ ] Verwendungsbezogen

⑤ **Kundeneinwände** (1-2)

- [ ] Methoden der Einwandbehandlung
- [ ] Vermeidet direkten Widerspruch

⑥ **Preisnennung**

- [ ] Methoden der Preisnennung
  Welche?:

⑦ **Kaufentscheidung herbeiführen** (1-2)

- [ ] Entscheidungshilfen anbieten
- [ ] Erkennt Kaufsignale

⑧ **Kaufentscheidung bekräftigen**

- [ ] Methoden der Bekräftigung

⑨ **Ergänzungsangebot** (1-3)

- [ ] Ergänzungsangebot unterbreiten
- [ ] Verkaufsfördernde Formulierung
- [ ] Angemessener Zeitpunkt

⑩ **Zusatzangebot (mind. 1)** (1-3)

- [ ] Zusatzangebot unterbreiten
- [ ] Verkaufsfördernde Formulierung
- [ ] Angemessener Zeitpunkt

⑪ **Verabschiedung**

- [ ] Bedankt sich

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Vertiefung Begrifflichkeiten & Abgrenzung Alternativangebote

Benutze den bereitgestellten QR-Code, um dir ein Informationsvideo anzusehen.

① Scannt den QR-Code ein, um ein Video über den Unterschied zwischen Ergänzungs- und Zusatzangeboten und Alternativangeboten anzusehen.

How To?

Öffne die Kamera-App auf deinem **iPhone** und scanne den Code damit. Für **Android** suche im Play Store nach „QR Code Secuso“. Diese App ist kostenlos und datenschutzfreundlich.

Viel Erfolg!

Nach dem Anschauen des Videos könnt ihr euer Verständnis überprüfen und Fragen stellen.

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote

Angaben zu den Urhebern und Lizenzbedingungen der einzelnen Bestandteile dieses Dokuments finden Sie unter
https://www.tutory.de/entdecken/dokument/alternativangebote