

Analyse eigener Erfahrungen

Analyse von Verkaufssituationen und Entwicklung eines Handlungskonzeptes

Untersucht, wie man angemessen auf bestimmte Kundengruppen reagieren kann, indem ihr eure eigenen Erfahrungen austauscht und daraus ein Konzept entwickelt.

① Vorgehensweise:

1) **Erfahrungen austauschen:**

Tauscht euch in der Gruppe darüber aus, ob jemand schon einmal eine „besondere Situation“ mit der zugeteilten Kundengruppe erlebt hat. Achtet darauf, ob eine der zuvor analysierten Eigenschaften dieser Gruppe in der Situation deutlich geworden ist. **Jeder von euch kann eine Erfahrung mitteilen.**

2) **Analysiert die Situation:**

Wählt eine Situation aus eurer Gruppe aus und analysiert sie gemeinsam:

- *Wie hat sich der Verkäufer in der Situation verhalten?
- *War das Verhalten angemessen und kundenorientiert?
- *Was hätte besser gemacht werden können?

3) **Entwickelt ein Handlungskonzept:**

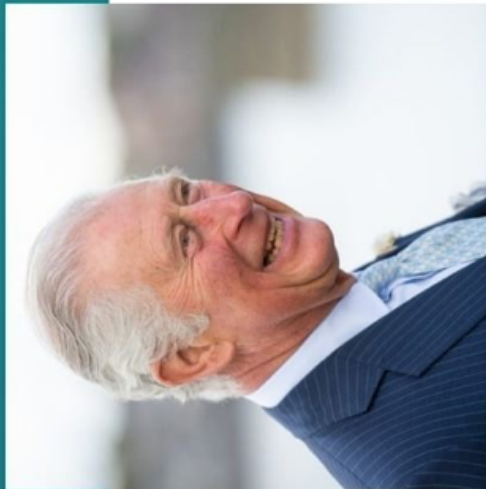
Entwickelt auf der Grundlage eurer Analyse ein allgemeines Konzept, wie man in ähnlichen Situationen mit dieser Kundengruppe besser umgehen sollte. Achtet dabei besonders auf

- *die Art der Ansprache und Kommunikation
- *das Verhalten des Verkäufers
- *Eventuell besondere Berücksichtigung der Bedürfnisse dieser Kundengruppe

4) **Nachstellen der Verkaufssituation:**

Stellt die ausgewählte Verkaufssituation vor der Klasse nach.



PRINZ CHARLES**VS****OZZY OSBOURNE**

- ◆ Männlich
- ◆ Geboren 1948, aufgewachsen in England
- ◆ Lebt in zweiter Ehe
- ◆ Hat zwei Kinder
- ◆ Mag Hunde
- ◆ Steht auf Musik
- ◆ Verbringt den Winterurlaub in den Alpen
- ◆ Ist erfolgreich im Geschäft



- ◆ Männlich
- ◆ Geboren 1948, aufgewachsen in England
- ◆ Lebt in zweiter Ehe
- ◆ Hat zwei Kinder
- ◆ Mag Hunde
- ◆ Steht auf Musik
- ◆ Verbringt den Winterurlaub in den Alpen
- ◆ Ist erfolgreich im Geschäft