

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**

Ja? **Guten Tag!**

? schaut fragend.... **Ich möchte gerne eine größere Menge Brötchen!**

Welche Brötchen möchten Sie? **Wissen Sie, wir erwarten heute Abend Gäste zu einer großen Grillparty...**

gibt Brötchen in eine Tüte... **Naja, vielleicht nehme ich mehrere Sorten...
- Geben Sie mir Brötchen von jeder Sorte, insgesamt vielleicht 30 Stück!**

gibt einige Brötchen aus der Tüte wieder zurück in den Korb und schaut genervt **- aber bitte keine Vollkornbrötchen!!**

Ja! **Ach, da sehe ich, dass Sie auch Partybrötchen haben....**

Wieviel Partybrötchen möchten Sie? **Und Baguette wäre ja auch nicht schlecht...**

Wär's das? Das macht dann 22,00 € **Ach, geben sie mir noch zwei Baguette..**

wendet sich schon nächstem Kunden zu. **Ja, danke. Auf Wiedersehen!**