

## 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**

**Customer:** Ja?

**Baker:** Guten Tag!

**Customer:** Ich möchte gerne eine größere Menge Brötchen!

**Customer:** ?  
*schaut fragend....*

**Baker:** Wissen Sie, wir erwarten heute Abend Gäste zu einer großen Grillparty...

**Customer:** Welche Brötchen möchten Sie?

**Baker:** Naja, vielleicht nehme ich mehrere Sorten...  
- Geben Sie mir Brötchen von jeder Sorte, insgesamt vielleicht 30 Stück!

**Customer:** *gibt Brötchen in eine Tüte...*

**Baker:** - aber bitte keine Vollkornbrötchen!!

**Customer:** *gibt einige Brötchen aus der Tüte wieder zurück in den Korb und schaut genervt*

**Baker:** Ach, da sehe ich, dass Sie auch Partybrötchen haben....

**Customer:** Ja!

**Baker:** Und Baguette wäre ja auch nicht schlecht...

**Customer:** Wieviel Partybrötchen möchten Sie?

**Baker:** Ach, geben sie mir noch zwei Baguette..

**Customer:** Wärs das? Das macht dann 22,00 €

**Baker:** Ja, danke. Auf Wiedersehen!

**Customer:** *wendet sich schon nächstem Kunden zu.*