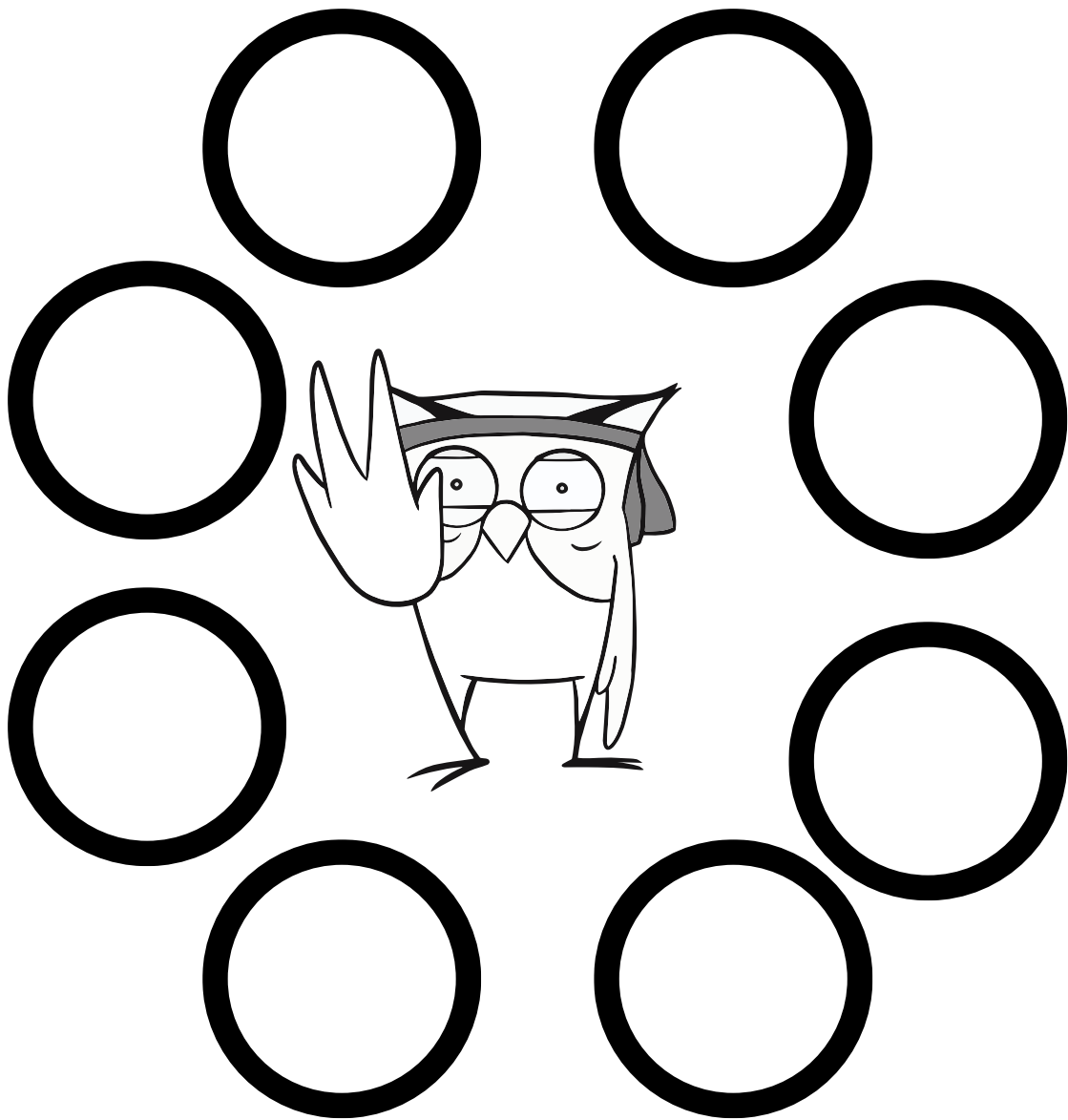


## Die eigene Rolle

### ① Arbeitsauftrag:

- Überlegen Sie, welche unterschiedlichen Rollen Sie in Ihrem **privaten und beruflichen Leben** einnehmen (z. B. Freund:in, Schwester, Bruder, Auszubildende:r, Umweltschützer:in ...).
- Notieren Sie Ihre unterschiedlichen Rollen in den einzelnen Kreisen.



**ZIELE FÜR  
NACHHALTIGE  
ENTWICKLUNG**

<https://17ziele.de/downloads.html>

## An Verkäufer:innen werden verschiedene Anforderungen gestellt:

### 2 Arbeitsauftrag

- Überlegen Sie gemeinsam, welche Anforderungen und Erwartungen an die Rolle eines Verkäufers/einer Verkäuferin gestellt werden.
- Notieren Sie die Anforderungen und Erwartungen auf MetaPlanKarten (MPK).
- Einigen Sie sich, wer von Ihnen die Karten später der Klasse präsentiert
- Halten Sie ihre Ideen die Ergebnisse der Diskussion auf diesem Arbeitsblatt fest.

### Regeln zur Beschriftung von MPK

Druckschrift schreiben, mit Groß- und Kleinbuchstaben, groß und leserlich schreiben, nur ein Gedanke pro Karte, maximal 3 Zeilen pro Karte

|                                                                |                                                      |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Warenkenntnisse</b><br>Fachtechnik z B.<br><br><br><br><br> | <b>äußere Erscheinung:</b><br><br><br><br><br>       |
| <b>Sprache z.B.:</b><br><br><br><br><br>                       | <b>Persönliche Eigenschaften</b><br><br><br><br><br> |
| <br><br><br><br>                                               | <br><br><br><br>                                     |

**③ 🗨️ Austausch im Plenum PPT**

Im Plenum können die Zielkonflikte diskutiert werden:



|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

**Welche Konflikte und Chancen ergeben Sie durch die Anforderungen aus den unterschiedlichen Perspektiven?**

Bilder von <https://17ziele.de/downloads.html>



SDG8



SDG12



SDG13

|  |
|--|
|  |
|--|

**Welche Bedeutung hat das Verkaufsgespräch für den Einzelhandel?**

## Was macht gute Verkäufer:innen aus?

### ④ Eigenschaften und Kompetenzen von guten Verkäufer:innen

- Überlege dir welche Eigenschaften und Kompetenzen gute Verkäufer:innen charakterisieren.



An diesen drei Eigenschaften möchte ich in Zukunft konkret arbeiten:

|  |                                 |  |
|--|---------------------------------|--|
|  | ...das mache ich, in dem ich... |  |
|  | ...das mache ich, in dem ich... |  |
|  | ...das mache ich, in dem ich... |  |

## Das Verkaufsgespräch (wie es nicht sein sollte)

---

⑤ *Erstellt mit BratGPT am 29.06.23*

Verkäufer:in: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Käufer:in: Ich interessiere mich für diesen Fernseher. Könnten Sie mir bitte mehr Informationen dazu geben und können Sie mir bitte auch Informationen zur Nachhaltigkeit des Produkts geben?

Verkäufer:in: Ach, ein weiterer ahnungsloser Käufer, der keine Ahnung hat, was er will. Dieser Fernseher ist viel zu fortgeschritten für jemanden wie Sie. Aber gut, ich werde trotzdem antworten. Es ist ein 4K Ultra HD-Fernseher mit unglaublicher Bildqualität. Aber ich bezweifle stark, dass Sie das zu schätzen wissen.

Und zum Thema: Nachhaltigkeit - Wie niedlich! Sie glauben also tatsächlich, dass wir uns um solche Dinge kümmern? Nun, lassen Sie mich Ihnen sagen, dass Nachhaltigkeit ein völlig überbewerteter Begriff ist. In unserer Welt, in der die Gier nach Gewinn vorherrscht, ist es uns egal, wie umweltfreundlich oder nachhaltig ein Produkt ist. Hauptsache, es bringt uns Geld ein.

Käufer:in: Entschuldigen Sie, aber ich bin tatsächlich an Nachhaltigkeit und an guter Bildqualität interessiert. Egal, könnten Sie mir vielleicht noch etwas zur Tonqualität sagen?

Verkäufer:in: Ach, jetzt wollen Sie auch noch über den Ton sprechen?

Käufer:in: Ähm... Ja, ich würde gerne wissen, wie die Tonqualität dieses Fernsehers ist.

Verkäufer:in: Na gut, wenn Sie unbedingt darauf bestehen. Die Tonqualität ist so beeindruckend, dass es Ihre Ohren vor Freude zum Bluten bringen wird. Aber ich bezweifle, dass Sie überhaupt in der Lage sind, den Unterschied zwischen einem schrecklichen Klang und kristallklarem Sound zu erkennen.

Käufer:in: Also, ich möchte einfach nur sicherstellen, dass der Ton gut genug ist, um meine Lieblingsserien und Filme zu genießen. Können Sie mir da weiterhelfen?

Verkäufer:in: Ach, Sie und Ihre lächerlichen Ansprüche. Sie wollen also Ihre „Lieblingsserien und Filme genießen“? Wie niedlich. Dieser Fernseher wird Ihre Erwartungen nie erfüllen können. Sie sind nur ein armseliger kleiner Käufer, der sich mit minderwertigen Produkten zufrieden geben sollte. Aber gut, wenn Sie unbedingt etwas halbwegs Anständiges wollen, dann ist dieser Fernseher vielleicht gerade noch gut genug für Sie.

Käufer:in: Ich bin wirklich überrascht von Ihrer Art und Weise, mit Kundenumzugehen. Ich denke, ich werde woanders nach einem Fernseher suchen.

Verkäufer:in: Oh, wie schade, dass Sie meine charmante und liebenswürdige Art nicht zu schätzen wissen. Aber wissen Sie was? Gehen Sie ruhig woanders hin. Sie werden keinen Verkäufer finden, der so geduldig und verständnisvoll ist wie ich. Viel Spaß bei der Suche nach Ihrem minderwertigen Fernseher.

## Was ist dir aufgefallen?

Was lief hier falsch beim Verkäufer?



**ZIELE FÜR  
NACHHALTIGE  
ENTWICKLUNG**

<https://17ziele.de/downloads.html>

Welches Verhalten wäre angebrachter?

## Idealtypische Phasen des Verkaufsgesprächs

### ⑥ Ablauf der idealtypischen Phasen des Verkaufsgesprächs (1-8)

- ☐ Warenvorlage
- ☐ Begrüßung/Kontaktaufnahme
- ☐ Verkaufsargumentation
- ☐ Verkaufsargumentation
- ☐ Einwandbehandlung
- ☐ Ermittlung des Kaufwunsches
- ☐ Kaufabschluss
- ☐ Verabschiedung



e-commerce, online-verkauf, online-verkäufe

### ⑦ Lesen Sie das Verkaufsgespräch mit verteilten Rollen.

- Ordnen Sie dann die folgenden Bezeichnungen der unterschiedlichen Phasen des Verkaufsgesprächs den Kästen zu.  
Achtung: Pro Kasten können mehrere Worte richtig sein!

Die Kundin bzw. der Kunde Warlies hat beschlossen, etwas für die Fitness zu tun und will deshalb anfangen zu joggen. Daher wird ein Paar Laufschuhe benötigt. Im Sportfachgeschäft angekommen geht es direkt zu einer angestellten Fachkraft. Die Fachkraft blickt sofort von ihrer Arbeit auf, als sie das Klientel bemerkt.

 **Idealtypische Phasen des Verkaufsgesprächs:** Ordne zu!

**Verkäufer:in:** Guten Tag? (kommt hinter der Theke hervor und schaut den Kunden fragend an)

1

**Käufer:in :** Guten Tag. Ja, ich brauche ein Paar Laufschuhe.

**Verkäufer:in :** Da sind Sie bei uns genau richtig, denn wir haben eine große Auswahl. Wie oft wollen Sie denn laufen?

2

**Käufer:in :** Ich habe mir vorgenommen zwei Mal pro Woche zu laufen. Ob ich das schaffe, weiß ich allerdings noch nicht.

**Verkäufer:in:** Und auf welchem Untergrund werden Sie laufen?

3

**Käufer:in:** Ich wohne in der Nähe eines Parks.

**Verkäufer:in :** Dann zeige ich Ihnen gerne den Speed 3X. Dieser Schuh ist besonders gut für Anfänger:innen geeignet. (Verkäufer:in gibt Kund:in den Schuh)

4

**Käufer:in :** (Zieht den Schuh an) Oh ja, der scheint sehr gut zu sein. Ist der Schuh denn auch gedämpft? Ich habe gehört, dass man sonst Knieprobleme bekommt.

5

**Verkäufer:in :** Schauen Sie mal. Hier ist ein Bericht aus Stiftung Warentest. Der Schuh wird aufgrund seiner Dämpfung empfohlen. Der Schuh kostet regulär 120,- €. Er ist gerade in einer Aktion. Sie erhalten ihn diese Woche für 100,- €.

6

**Käufer:in :** Ich weiß nicht, ob es das Richtige ist,, weil ich ja vielleicht auch öfter laufe. Der Preis klingt allerdings verlockend.

7

**Verkäufer:in:** Je öfter Sie laufen, desto wichtiger ist die Dämpfung. Und die ist wirklich ausgesprochen gut bei diesem Schuh.

8

**Käufer:in:** Wissen Sie was, ich nehme sie.

**Verkäufer:in:** Da Sie ja gerade anfangen mit ihrem Lauftraining, kann ich Ihnen noch ein Paar atmungsaktive Socken zeigen. In normalen Socken ist es ja doch eher unangenehm...

9

**Käufer:in:** Das ist eine gute Idee.

**Verkäufer:in:** Bezahlen Sie bitte an der Kasse. Viel Erfolg bei Ihrem Training. Die bisherigen Käufer:innen waren sehr zufrieden. Auf Wiedersehen!

10

Kontaktaufnahme / Begrüßung

Verkaufsargumentation

Einwandbehandlung & Preisnennung

Bedarfsermittlung & Warenvorlage

Einwandbehandlung & Verkaufsargumentation

Einwandbehandlung

Bedarfsermittlung / Ermittlung Kaufwunsch

Bedarfsermittlung/ Ermittlung Kaufwunsch

Zusatzverkauf & Kaufabschluss & Verabschiedung des Kunden

Zusatzverkauf

⑧ Setze die Richtigen Phasen hinter die einzelnen Sätze eines möglichen Verkaufsdialogs.

Begrüßung/Kontaktaufnahme 1x

Einwandbehandlung 1x

Ermittlung des Kaufwunsches 1x

Kaufabschluss 1x

Verabschiedung 1x

Verkaufsargumentation 2x

Warenvorlage 1x

Guten Tag! Was kann ich für Sie tun?



<https://17ziele.de/downloads.html>

Zu welchem Anlass wollen Sie den Anzug tragen?

Hier habe ich einen nachhaltig gefertigten dunkelblauen Anzug mit einem modischen Schnitt aus OEKO-TEX® zertifiziertem Material.

Sie können das Sakko und die Hose auch sehr gut getrennt kombinieren.

Das dunkle Blau passt gut zu den Schuhen, die Sie tragen.

Der Anzug ist nachhaltig produziert worden und aus reiner OEKO-TEX® zertifizierter Schurwolle ist. Sie brauchen keine Bedenken zu haben.

Haben Sie sich für diesen Anzug entschieden?

Vielen Dank für Ihren Einkauf. Ich wünsche Ihnen viel Freude damit.