Ergänzungs- / Zusatzprodukte

1 **Think.** *5 Minuten*

2 **Pair.** *5 Minuten*

3 **Share.**

Hauptprodukt

① **Findet ergänzende/ zusätzliche Produkte:**
Sucht in euren Taschen oder Rucksäcken nach mindestens drei bis vier Ergänzungs- bzw. Zusatzprodukten.
Legt die gefundenen Produkte neben das Bild des Smartphones.

Fallen euch Produkte ein, die ihr nicht dabei habt? Schreibt sie einfach auf.

② Notiert zu jedem gefundenen Produkt, warum es **nützlich ist** und **wie es das Smartphone ergänzt**.

Produkt 1: _____

Nutzen/ Ergänzung: _____

_____

_____ ☐

Produkt 2: _____

Nutzen/ Ergänzung: _____

_____

_____ ☐

Produkt 3: _____

Nutzen/ Ergänzung: _____

_____

_____ ☐

Produkt 4: _____

Nutzen/ Ergänzung: _____

_____

☐

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

Ergänzungs- / Zusatzprodukte

Ergänzungsprodukte

Ergänzungsprodukte sind **notwendige Produkte**, ohne die das Hauptprodukt nicht genutzt werden kann. Fehlt z.B. bei einer Taschenlampe die Batterie, kann der Kunde die Taschenlampe nicht benutzen. Es ist wichtig, den Kunden auf solche funktionsnotwendigen Artikel aufmerksam zu machen.

Zusatzprodukte

Zusatzprodukte sind **sinnvolle Produkte**, die zusammen mit einem Hauptprodukt verkauft werden, um dessen Verwendung zu erweitern oder zu verbessern. Sie bieten **zusätzlichen Nutzen**, Komfort oder Funktionalität, sind aber für die Funktion des Hauptprodukts nicht notwendig. Ein Beispiel wäre eine Autohalterung für ein Smartphone.

③ Gib im Kästchen oben neben dem Produkt an, ob es sich um ein Zusatzprodukt (Z) oder ein Ergänzungsprodukt (E) handelt.

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

Der missglückte Smoothie-Abend

A

Wir befinden uns in der Küche von Lisa, deren Mutter gerade einen neuen Mixer bei Lidl gekauft hat. Sie möchte den neuen Mixer gleich ausprobieren und einen Smoothie zubereiten. Doch schon bald merkt sie, dass etwas nicht stimmt. Aber wie ist es dazu gekommen?

Lisa: Endlich Feierabend! Ich freue mich schon darauf, den neuen Mixer auszuprobieren.

Mama: Das klingt toll, Lisa. Was hast du denn vor?

Lisa: Ich möchte einen Smoothie machen. Guck mal, ich habe den Mixer ausgepackt. Sieht toll aus, oder?

Mama: Ja, der sieht echt toll aus. Hoffentlich funktioniert er auch so gut, wie er aussieht.

Lisa: Ganz bestimmt! Jetzt muss nur noch der Mixbehälter drauf und los geht's. Moment mal... Wo ist denn der Mixbehälter?

Mama: Mixbehälter? Ist der nicht da?

Lisa: Nein, hier ist keiner. Ohne ihn funktioniert der Mixer nicht. Ich muss die Zutaten zum Mischen hineinfüllen. Hast du keinen gekauft?

Mama: Nein. Der Verkäufer hat nichts gesagt.

Lisa: Toll, jetzt kann ich keine Smoothies machen. Der ganze Einkauf war umsonst!

Mama: Ach Lisa, das tut mir leid. Wir müssen wohl noch einmal in den Laden gehen und den Behälter holen.

Lisa: Ja, das müssen wir wohl. Ich hätte jetzt so gerne einen Smoothie gemacht. Das ist echt ärgerlich, dass der Verkäufer dich nicht darauf hingewiesen hat.

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

Ausgangssituation

A

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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 gehst auf sie zu und erfährst, dass sie einen Mixer für ihre Tochter kaufen möchte, da diese gerne Smoothies zubereitet. Die Kundin wünscht sich einen leistungsstarken und benutzerfreundlichen Standmixer. Deine Aufgabe ist es, sie kompetent zu beraten und ihr bei der Auswahl des passenden Mixers zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen dem Kundin und dem Verkäufer im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäufer: Einen schönen guten Tag.

Kundin: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kundin: Ich suche...

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

Ausgangssituation

A

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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 gehst auf sie zu und erfährst, dass sie einen Mixer für ihre Tochter kaufen möchte, da diese gerne Smoothies zubereitet. Die Kundin wünscht sich einen leistungsstarken und benutzerfreundlichen Standmixer. Deine Aufgabe ist es, sie kompetent zu beraten und ihr bei der Auswahl des passenden Mixers zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen der Kundin und dem Verkäufer im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäufer: Einen schönen guten Tag.

Kundin: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kundin: Ich suche einen Standmixer für meine Tochter. Sie bereitet gerne Smoothies vor.

Verkäufer: Das klingt großartig! Ein Standmixer ist perfekt für die Zubereitung von Smoothies. Darf ich fragen, wie alt Ihre Tochter ist?

Kundin: Sie ist 18 Jahre alt.

Verkäufer: Verstehe. Möchten Sie einen Mixer mit eher moderner Technik und vielen Funktionen, oder bevorzugen Sie eher ein einfacheres Modell?

Kundin: Hmm. Ich bevorzuge einen Mixer, der leistungsstark und zugleich benutzerfreundlich ist. Könnten Sie mir bitte mehr über die Funktionen erläutern?

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

A

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

Ein Missgeschick in der Werkstatt

B

Wir befinden uns in der Werkstatt von Moritz' Papa, der gerade eine neue Bohrmaschine im Baumarkt gekauft hat. Moritz möchte sie gleich ausprobieren, um ein Regal zu montieren. Doch schon bald merkt er, dass etwas nicht stimmt.
Aber wie ist es dazu gekommen?

Moritz: Endlich Feierabend! Papa, ich freue mich schon darauf, das neue Regal zusammenzubauen.

Papa: Das klingt gut, Moritz. Wir müssen nur noch die Bohrmaschine ausprobieren, um die Löcher für die Wandhalterungen zu machen.

Moritz: Super! Ich habe die Bohrmaschine schon ausgepackt. Sieht robust aus, oder?

Papa: Ja, das sieht nach einer guten Maschine aus. Hoffentlich funktioniert sie einwandfrei.

Moritz: Bestimmt! Jetzt müssen wir nur noch den Akku einsetzen und loslegen. Moment mal... Wo ist denn der Akku?

Papa: Akku? Ist der nicht dabei?

Moritz: Nein, hier ist keiner. Ohne Akku funktioniert die Bohrmaschine nicht. Neuerdings werden die Bohrmaschinen ohne Akku verkauft. Man muss ihn wohl extra kaufen. Hast du keinen gekauft?

Papa: Nein. Der Verkäufer hat nichts davon gesagt.

Moritz: Toll, jetzt können wir das Regal nicht montieren. Der ganze Einkauf war umsonst!

Papa: Ach Moritz, das tut mir leid. Wir müssen wohl noch einmal zum Baumarkt gehen und den Akku holen.

Moritz: Ja, das müssen wir wohl. Ich hätte jetzt so gerne das Regal aufgehängt. Es ist echt ärgerlich, dass der Verkäufer dich nicht darauf hingewiesen hat.

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

Ausgangssituation

B

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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 gehst auf ihn zu und erfährst, dass er eine Bohrmaschine 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. Deine Aufgabe ist es, ihn kompetent zu beraten und ihn bei der Auswahl des passenden Bohrers zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Verkäufer im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäufer: Einen schönen guten Tag.

Kunde: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kunde: Ich suche...

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

B

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

Der misslungene Geburtstag

C

Wir befinden uns im Wohnzimmer von Phillip, dessen Opa ihm gerade ein neues iPhone als Geburtstagsgeschenk gekauft hat. Phillip will es sofort ausprobieren, doch schon bald merkt er, dass etwas nicht stimmt.
Aber wie ist es dazu gekommen?

Philipp: Endlich Feierabend! Opa, ich kann es kaum erwarten, mein neues iPhone auszuprobieren.

Opa: Das klingt gut, Philipp. Mal sehen, wie es funktioniert.

Philipp: Super! Ich habe das iPhone schon mal ausgepackt. Sieht schick aus, oder?

Opa: Ja, das sieht nach einem tollen Gerät aus. Hoffentlich funktioniert es gut.

Philipp: Bestimmt! Jetzt muss ich nur noch das Netzteil anschließen und dann kann es losgehen. Moment mal... Wo ist denn das Netzteil?

Opa: Netzteil? Ist das nicht dabei?

Philipp: Nein, hier ist keines. Ohne Netzteil kann ich das iPhone nicht laden. Die iPhones werden neuerdings ohne Netzteil verkauft. Man muss es wohl extra kaufen. Hast du keins gekauft?

Opa: Nein, der Verkäufer hat nichts gesagt.

Philipp: Toll, jetzt kann ich das iPhone nicht benutzen.

Opa: Ach Philipp, das tut mir leid. Wir müssen wohl noch einmal in den Elektronikmarkt und das Netzteil holen.

Philipp: Ja, das müssen wir wohl. Ich hätte jetzt so gerne mein neues iPhone benutzt. Das ist echt ärgerlich, dass der Verkäufer dich nicht darauf hingewiesen hat.

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

Ausgangssituation

C

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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 eines der neuesten Modelle sein soll, da es ein Geburtstagsgeschenk ist. Deine Aufgabe ist es, ihn kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des passenden Smartphones zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Verkäuferin im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäuferin: Einen schönen guten Tag.

Kunde: Guten Tag.

Verkäuferin: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kunde: Ich suche...

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

Ausgangssituation

C

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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 eines der neuesten Modelle sein soll, da es ein Geburtstagsgeschenk ist. Deine Aufgabe ist es, ihn kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des passenden Smartphones zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Verkäuferin im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

Verkäufer: Einen schönen guten Tag.

Kunde: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kunde: Ich suche ein Smartphone für meinen Enkel. Es soll ein Geburtstagsgeschenk sein.

Verkäufer: Das ist ja eine tolle Idee! Darf ich fragen, wie alt Ihr Enkel ist?

Kunde: Er wird 16 Jahre alt.

Verkäufer: Verstehe. Suchen Sie nach einem bestimmten Modell oder haben Sie eine bestimmte Marke im Sinn?

Kunde: Es sollte eines der neuesten Modelle sein, da er sich sehr für Technik interessiert und gerne die neuesten Funktionen nutzt.

...

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

C

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

Der misslungene Geburtstag

D

Wir befinden sich im Wohnzimmer von Katharina, deren Oma ihr gerade eine neue Digitalkamera aus dem Kaufhaus als Geburtstagsgeschenk gekauft hat. Katharina möchte sie gleich ausprobieren, doch schon bald merkt sie, dass etwas nicht stimmt.
Aber wie ist es dazu gekommen?

Katharina: Endlich Feierabend! Oma, ich freue mich schon darauf, meine neue Digitalkamera auszuprobieren.

Oma: Das klingt gut, Katharina. Lass uns sehen, wie sie funktioniert.

Katharina: Super! Ich habe die Kamera schon ausgepackt. Sieht schick aus, oder?

Oma: Ja, das sieht nach einem tollen Gerät aus. Hoffentlich funktioniert sie einwandfrei.

Katharina: Bestimmt! Jetzt muss ich nur noch die Speicherkarte einsetzen und loslegen. Moment mal... Wo ist denn die Speicherkarte?

Oma: Speicherkarte? Ist die nicht dabei?

Katharina: Nein, hier ist keine. Ohne Speicherkarte kann ich keine Bilder speichern. Hast du keine gekauft?

Oma: Nein. Der Verkäufer hat nichts davon gesagt.

Katharina: Toll, jetzt kann ich keine Fotos machen.

Oma: Ach Katharina, das tut mir leid. Wir müssen wohl noch einmal ins Kaufhaus gehen und die Speicherkarte holen.

Katharina: Ja, das müssen wir wohl. Ich hätte jetzt so gerne Fotos gemacht. Es ist echt ärgerlich, dass der Verkäufer dich nicht darauf hingewiesen hat.

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

Ausgangssituation

D

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

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

Eine Kundin betritt das Geschäft und macht einen suchenden Eindruck. Du gehst auf sie zu und erfährst, dass sie eine Digitalkamera für ihre Enkelin kaufen möchte. Neugierig erkundigst du dich weiter und erfährst, dass es eines der neuesten Modelle sein soll, da es ein Geburtstagsgeschenk ist. Deine Aufgabe ist es, sie kompetent zu beraten und sie bei der Auswahl der passenden Digitalkamera zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen der Kundin und der Verkäuferin im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäuferin: Einen schönen guten Tag.

Kundin: Guten Tag.

Verkäuferin: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kundin: Ich suche...

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

D

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

Ein Missgeschick im Sportgeschäft

E

Wir befinden uns auf dem Basketballplatz, wo Nils und Jerry gerade einen neuen Basketball ausprobieren wollen, den Nils als Geburtstagsgeschenk für seinen Bruder im Sportgeschäft gekauft hat. Doch schon bald merken sie, dass etwas nicht stimmt.

Aber wie ist es dazu gekommen?

Jerry: Endlich Feierabend! Nils, ich freue mich schon darauf, den neuen Basketball auszuprobieren.

Nils: Das klingt gut, Jerry. Mal sehen, wie er sich spielt.

Jerry: Super! Ich habe den Basketball schon aus der Verpackung genommen. Sieht echt cool aus, oder?

Nils: Ja, sieht nach einem guten Ball aus. Hoffentlich springt er gut.

Jerry: Bestimmt! Jetzt müssen wir ihn nur noch aufpumpen und dann kann's losgehen. Moment mal... Wo ist die Ballpumpe?

Nils: Ballpumpe? Ist die nicht da?

Jerry: Nein, hier ist keine. Ohne Ballpumpe können wir den Ball nicht aufpumpen. Hast du keine gekauft?

Nils: Nein, der Verkäufer hat nichts gesagt.

Jerry: Toll, jetzt können wir nicht spielen.

Nils: Ach Jerry, das tut mir leid. Wir müssen wohl noch mal in den Sportladen und eine Pumpe holen.

Jerry: Ja, das müssen wir wohl. Ich hätte jetzt so gerne Basketball gespielt. Es ist echt ärgerlich, dass der Verkäufer dich nicht darauf hingewiesen hat.

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

Ausgangssituation

E

Wir drehen die Zeit um ein paar Stunden zurück.

Du bist Auszubildende im Sportgeschäft „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 sein soll, da es sich um ein Geburtstagsgeschenk handelt. Deine Aufgabe ist es, ihn kompetent zu beraten und ihm bei der Auswahl des richtigen Basketballs zu helfen.

① Formuliert ein **Rollenspiel**, in dem ihr darstellt, wie das Gespräch zwischen dem Kunden und dem Verkäufer im Supermarkt hätte verlaufen sollen.

- **Berücksichtigt** dabei die **Vorgaben** für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzangeboten (Zeitpunkt und Sprache).
- Fügt mindestens **ein weiteres Zusatzprodukt** hinzu.

Verkäufer: Einen schönen guten Tag.

Kunde: Guten Tag.

Verkäufer: Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Kunde: Ich suche...

...

Hilfe benötigt?
Material liegt vorne.

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

E

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

Richtlinien für das Anbieten von Ergänzungs- und Zusatzartikeln

In jedem Verkaufsgespräch solltest du daran denken, Ergänzungsangebote zu unterbreiten. Hierbei handelt es sich um Artikel, die den eigentlichen Hauptkauf sinnvoll ergänzen oder vervollständigen.

Viele Verkäufer scheuen sich, Ergänzungsartikel anzubieten, weil sie befürchten, aufdringlich zu erscheinen. Dies spiegelt aber eine grundsätzlich falsche Sichtweise wider. Natürlich unterbreitest du Ergänzungsangebote auch, um den Umsatz deiner Abteilung zu steigern. **Aber es ist auch im Sinne deines Kunden, dass der Hauptkauf sinnvoll ergänzt und ggf. erst funktionsfähig wird.**

Durch ein sinnvolles oder notwendiges Ergänzungsangebot zeigst du deinem Kunden, dass du mitdenkst und ersparst ihm möglicherweise unnötige Wege, Zeit und Geld. **Nichts ist ärgerlicher, als wenn man voller Vorfreude den neu gekauften Artikel ausprobieren möchte und zu Hause feststellt, dass noch etwas fehlt!** Es ist möglich, dass der Kunde sich erst durch das Ergänzungsangebot auch zum Hauptkauf entscheidet.

Wann biete ich Ergänzungs- und Zusatzartikel an?

Biete **während des Hauptkaufs (im Verkaufsgespräch) Zusatzartikel** an, **die** den Hauptartikel in seiner Wirkung **unterstützen**. Sie sind ein gutes Verkaufsargument!

Biete **nach dem Hauptkauf (Kunde hat noch nicht bezahlt!)** die **Ergänzungsartikel** an, die für die Nutzung des Hauptartikels **notwendig** sind. Jetzt ist auch der richtige Zeitpunkt, dem Kunden die Ergänzungsartikel anzubieten, die für die **Wartung des Hauptartikels** benötigt werden.

Wie biete ich Zusatzartikel an?

1. **Vermeide leere Phrasen** und negative Suggestivfragen wie z.B. „Haben Sie sonst noch einen Wunsch?“, „Schwarze Schuhcreme haben Sie sicher schon?“

2. **Formuliere** Zusatzangebote als **konkrete Vorschläge**, die sich auf die Ware und ihre Verwendung oder auf den Kunden beziehen, wie z.B. „Darf ich Ihnen zu den Inlinern noch diese Knie- und Ellenbogenschützer anbieten? Damit bleiben Sie bei einem Sturz unverletzt“.

3. Biete dem Kunden n**icht alle vorrätigen Zusatzartikel auf einmal** an. Das verwirrt den Kunden nur unnötig! Entscheide stattdessen, welche Artikel aus Sicht des Kunden für die Nutzung des Hauptartikels besonders wichtig sind, und beginne dann mit der Präsentation dieser Artikel!

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

Hilfestellung: Mögliche Zusatzprodukte

A

Hauptprodukt: Mixer

Zusatzprodukt:
Mixbehälter

Zusatzprodukt:
Zerkleinerer- Aufsatz

Zusatzprodukt:
Kunstoffmesser

Zusatzprodukt:
Trinkflasche

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

Hilfestellung: Mögliche Zusatzprodukte

B

Hauptprodukt: Bohrmaschine

Zusatzprodukt:
Schrauben

Zusatzprodukt:
Akku und Ladegerät

Zusatzprodukt:
Bohrer-Aufsätze

Zusatzprodukt:
Handschuhe

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

Hilfestellung: Mögliche Zusatzprodukte

C

Hauptprodukt: Smartphone

Zusatzprodukt: Kopfhörer

Zusatzprodukt: Panzerfolie

Zusatzprodukt: Ladekabel und Netzteil

Zusatzprodukt: Handyhülle

Zusatzprodukt: Kopfhörer

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

Hilfestellung: Mögliche Zusatzprodukte

D

Hauptprodukt: Digitalkamera

Zusatzprodukt:
Stativ

Zusatzprodukt:
Kartenleser

Zusatzprodukt:
Speicherkarte

Zusatzprodukt:
Tasche

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

Hilfestellung: Mögliche Zusatzprodukte

E

Hauptprodukt: Basketball

Zusatzprodukt: Ballpumpe

Zusatzprodukt: Korbanlage

Zusatzprodukt: Tasche

Zusatzprodukt: Ball-Halter

Zusatzprodukt: Rückgabenetz

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

Vertiefende Aufgabe - für die Schnellen

Beobachtungsbogen: Rollenspiele - Verkaufsgespräch

① Erstellt eine **Checkliste** die auch gleichzeitig als **Beobachtungsbogen**, der zur **Auswertung und Reflexion der Rollenspiele** (Verkaufsgespräche) dient.

Dieser Bogen soll alle wichtigen Punkte enthalten, die für die Beobachtung der Rollenspiele relevant sind.

- **Schritt 1: Vorbereitung**
  Phasen des Verkaufsgesprächs durchgehen.
- **Schritt 2: Wichtige Beobachtungspunkte festlegen**
  Überlegt, welche Aspekte in jedem Teil des Verkaufsgesprächs besonders wichtig sind. Denkt auch an die Regeln der Kommunikation.
- **Schritt 3: Beobachtungsbogen erstellen**
- **Schritt 4: Eigenen Dialog mit der Checkliste vergleichen und ggf. anpassen**

Hast du deinen Dialog schon mit der Checkliste verglichen? Ist alles enthalten?

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

Vertiefende Aufgabe - für die Schnellen

① **Begrüßung** (1-4)

② **Bedarfsermittlung** (1-4)

③ _____ (1-2)

④ _____ (1-2)

⑤ **Kundeneinwände** (1-2)

⑥ _____

⑦ _____ (1-2)

⑧ _____

⑨ _____ (1-3)

⑩ _____ (1-3)

⑪ **Verabschiedung**

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

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/ergaenzungs-zusatzprodukte

Vertiefende Aufgabe - für die Schnellen

① Wähle insgesamt **acht Hauptartikel** aus eurem Sortiment aus und nenne für **vier** Artikel einen **notwendigen Ergänzungsartikel** und für **vier** Artikel einen **sinnvollen Zusatzartikel**.

② Erstelle nun einen **Dialog** zu einem Produkt deiner Wahl. Achte darauf, dass du das Gelernte anwendest. Schreibe es auf die nächste Seite.

③ Finde für folgende **Hauptartikel** einen **Ergänzungsartikel oder Zusatzartikel** und formuliere das Angebot in **wörtlicher Rede**.

Hauptartikel	Welchen **Ergänzungsartikel/ Zusatzartikel** bietest du an?	Wie **formulierst** du das Angebot (in **wörtlicher Rede**)?
Drucker		
Skijacke		
Schulranzen		
Fliesen		

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

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

Vertiefung Begrifflichkeiten & Abgrenzung Alternativangebote

Benutzt die bereitgestellten QR-Codes, um zwei Informationsvideos anzusehen.

① Scannt den ersten QR-Code ein, um ein Video zu den Begriffen Ergänzungsangebote und Zusatzangebote anzusehen. In diesem Video werden die Begriffe und weitere verwandte Konzepte klar und verständlich erklärt.

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!

② Scannt den zweiten 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 der 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/ergaenzungs-zusatzprodukte

Checkliste: Verkaufsgespräch

① **Begrüßung**

- [ ] Offene Fragestellung

② **Bedarfsermittlung**

- [ ] Fragen, die auf die Bedürfnisse des Kunden/ der Kundin abzielen

③ **Warenvorlage**

④ **Argumentation**

- [ ] kundenbezogen

⑤ **Kundeneinwände**

- [ ] Methoden der Einwandbehandlung

⑥ **Preisnennung**

- [ ] Methoden der Preisnennung

⑦ **Kaufentscheidung herbeiführen**

- [ ] Entscheidungshilfen anbieten

⑧ **Kaufentscheidung bekräftigen**

- [ ] Methoden der Bekräftigung

⑨ **Ergänzungsangebot** (1-2)

- [ ] Ergänzungsangebot unterbreiten
- [ ] Verkaufsfördernde Formulierung

⑩ **Zusatzangebot (mind. 1)** (1-2)

- [ ] Zusatzangebot unterbreiten
- [ ] Verkaufsfördernde Formulierung

⑪ ***Serviceleistungen (noch nicht bearbeitet)***

⑫ Alternativangebot ***(noch nicht bearbeitet)***

⑬ **Verabschiedung**

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