

DOWNLOAD



Nils Böttcher

Deutsch im Beruf: Verkaufs- und Bera- tungsgespräche

Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:



AOL
verlag

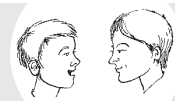
zur Vollversion

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den **Einsatz im eigenen Unterricht** zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, **nicht jedoch für** einen schulweiten Einsatz und Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kollegen), für die Veröffentlichung im Internet oder in (Schul-)Intranets oder einen weiteren kommerziellen Gebrauch.

Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Verstöße gegen diese Lizenzbedingungen werden strafrechtlich verfolgt.

VORSCHAU



Vorstellung des Aufgabentyps

Gibt man unter www.berufenet.arbeitsagentur.de – eine Internetseite mit sämtlichen Berufen, die es in Deutschland gibt – im Suchfenster den Begriff „Verkäufer“ ein, erscheinen eine Menge Suchtreffer mit Verkäufer/-innen verschiedenster Fachrichtungen. Einige davon werden dir in diesem Kapitel begegnen. Als Verkäufer/-in führt man viele Verkaufs- und Beratungsgespräche. Dabei ist es wichtig, freundlich mit dem Kunden umzugehen. Ganz egal, ob du ihm etwas verkaufen willst oder ob er etwas bei dir reklamiert. Der Inhalt dieses Kapitels hilft dir, dich auf solche Gesprächssituationen vorzubereiten und dich stets korrekt zu verhalten.

In dieser Einheit lernst du, ...

- in welche Phasen man jedes Verkaufs- und Beratungsgespräch einteilen kann,
- unterschiedliche Fragearten zu unterscheiden und wie man sie gezielt einsetzt,
- wie man am besten auf Reklamationen reagiert, sodass der Kunde nicht (noch mehr) verärgert wird,
- wie man seine Körpersprache gezielt und vorteilhaft einsetzt,
- was deine körpersprachlichen Signale bedeuten und welche Signale in einem Verkaufsgespräch positiv auf den Gesprächspartner wirken,
- wie man immer wiederkehrende Sätze in Verkaufsgesprächen mit anderen Worten ausdrücken kann.

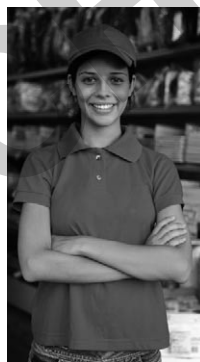
Das Führen von Gesprächen übst du in folgenden Berufen und Situationen:

Fachverkäufer /-in Heimwerkerbedarf



Die Phasen eines Verkaufs-
und Beratungsgesprächs

Fachver- käufer /-in Bürobedarf



Verschiedene
Fragearten
kennen
lernen und
erfahren,
wie man sie
gezielt einsetzt

Fachverkäufer /-in Foto /Video



Mit Reklamationen
umgehen

Bäckereifachverkäufer /-in



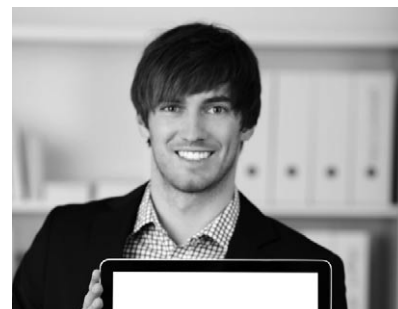
Alternative Formulierungen
finden

Fachverkäufer /-in Lebensmittelhandwerk (Fleischerei)

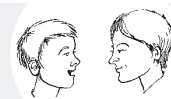


Ein Verkaufsgespräch führen

Fachverkäufer /-in Elektronik



Ein Verkaufsgespräch führen



Fachverkäufer / -in Heimwerkerbedarf / Gartencenter – die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs

Kontakt ...	Was?	Warum?	Wie?
1 aufnehmen	<ul style="list-style-type: none"> • Blickkontakt aufnehmen • Kunden begrüßen • Kaufwunsch ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> • sympathisch und freundlich erscheinen • Interesse ausdrücken • Verkauf einleiten 	?
2 ausgestalten	<ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsfragen stellen • Alternativen bieten • Zusatzverkäufe anbahnen • kassieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Interesse ausdrücken • positives Gefühl vermitteln • weitere Verkäufe einleiten • Verkauf abschließen 	?
3 auflösen	<ul style="list-style-type: none"> • sich verabschieden 	<ul style="list-style-type: none"> • positiven Gesamteindruck erzeugen, sodass der zufriedene Kunde wiederkommt 	?

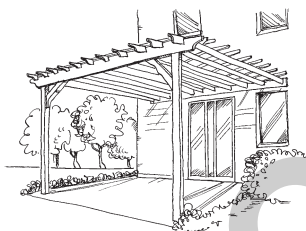
1 Jedes Verkaufsgespräch verläuft im Großen und Ganzen nach dem oberen Schema in drei Phasen ab. Lies, was dabei der Reihe nach zu tun ist und warum die einzelnen Schritte wichtig sind. Präge dir den Ablauf ein.

2 Lies das folgende Verkaufsgespräch aufmerksam durch. Wie versucht Herr Hilfgern, die drei Phasen des Verkaufsgesprächs auszugestalten? Unterstreiche, wie er verbal und non-verbal (siehe Info-Box) kommuniziert.

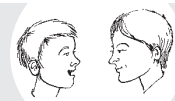
INFO

Verbale Kommunikation = alle wörtlichen Äußerungen (z. B.: „Guten Tag!“)

Non-verbale Kommunikation = dein Körper spricht, nicht nur dein Mund, also auch Mimik, Gestik, Haltung (z. B. verschränkte Arme)



Herr Bastian Bastler möchte eine Holzpergola für seine Terrasse bauen. Sie soll in etwa so aussehen wie auf dem Bild. Voller Tatendrang macht er sich auf den Weg zum Baumarkt, um sich passendes Holz zu besorgen. Dort angekommen geht er auf den Mitarbeiter Herbert Hilfgern zu, der gerade ein Regal einräumt. Als er Herrn Bastler wahrnimmt, dreht er sich mit einem fragenden Blick zu ihm und fragt mit freundlichem Gesichtsausdruck und leicht lächelnd: Guten Tag. Kann ich Ihnen weiterhelfen? Herr Bastler erwidert: Ja, bitte. Ich will eine Pergola für meine Terrasse bauen. Welches Holz empfehlen Sie mir dafür? Herr Hilfgern: Eine preiswerte Möglichkeit ist es, wenn Sie kesseldruckimprägnierte Balken aus Kiefer verwenden. Die sind sehr wetterbeständig. Wir führen sie in den Maßen 7 × 7 und 9 × 9 cm bei 3 m Länge. Herr Bastler: Das hört sich gut an. Ich brauche genau 3-Meter-Balken. Und zwar mit der Kantenlänge 9 × 9 cm. Insgesamt brauche ich 23 Balken. Herr Hilfgern: Sehr gerne. Das ist kein Problem. Die haben wir auf Lager. Und wie wollen Sie die beiden Stützbalken im Boden verankern? Darauf Herr Bastler: Darüber habe ich mir noch gar keine Gedanken gemacht. Was würden Sie mir empfehlen? Herr Hilfgern: Es bietet sich an, die Stützbalken mit Bodenhülsen zu befestigen, die Sie in den Boden betonieren. Passende verzinkte Hülsen mit 9 × 9 cm in stabiler Ausführung haben wir gerade zu je 9,99 € im Angebot. Wenn Sie bitte mit mir mitkommen möchten, dann zeige ich sie Ihnen. Herr Hilfgern weist Herrn Bastler mit einer Handbewegung den Weg und geht seitlich versetzt voraus. Unterwegs dreht er sich zu Herrn Bastler und sagt freundlich: Bei dieser Hitze ist so ein lauschiges Schattenplätzchen sicher herrlich. Herr Bastler nickt zustimmend. Am Regal angekommen zeigt Herr Hilfgern Herrn Bastler die Hülsen, die einen stabilen Eindruck machen. Da nehme ich zwei davon, sagt Herr Bastler. Herr Hilfgern: Gerne. Passende Schrauben oder Werkzeug benötigen Sie auch? Dabei schaut er ihn fragend an. Herr Bastler antwortet: Danke, nein, damit bin ich gut ausgestattet. Gut, falls Sie sich dennoch noch etwas umschauchen wollen, stelle ich die Balken zusammen und bringe sie mit den Hülsen zur Kasse. Haben Sie einen Anhänger dabei? Ja, sagt Herr Bastler. OK. Dann vielen Dank für Ihren Einkauf und viel Freude beim Bauen und später beim Daruntersitzen! Auf Wiedersehen. Herr Bastler: Danke. Auf Wiedersehen.



Fachverkäufer / -in Bürobedarf – richtig fragen

Fragen sind in einem Verkaufsgespräch sehr hilfreich. Zum einen wird der Kunde durch Fragen, die der Verkäufer oder Berater stellt, wichtige Informationen herausgefunden, zum anderen wird die Aufmerksamkeit des Gesprächspartners durch Fragen geweckt.

Man unterscheidet zwischen geschlossenen Fragen, bei denen man bei der Antwortmöglichkeiten wählen kann (z. B. „ja“ oder „nein“), und offenen Fragen, bei denen der Kunde Informationen geben muss.

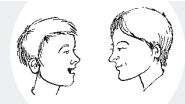
Insgesamt kann man sieben Arten von Fragen unterscheiden:



1	Informationsfragen (IF)	→ wollen die Bedürfnisse des Kunden in Erfahrung bringen
2	Suggestivfragen (SF)	→ wollen den Kunden im Sinne des Verkäufers beeinflussen
3	Alternativfragen (AF)	→ bieten dem Kunden die Möglichkeit, sich zwischen zwei Möglichkeiten zu entscheiden
4	Gegenfragen (GF)	→ helfen dabei, die Initiative in einem Gespräch zurückzugewinnen
5	Kontrollfragen (KF)	→ stellen fest, ob zwischen Kunde und Verkäufer Übereinstimmung herrscht
6	Motivationsfragen (MF)	→ bringen den Kunden dazu, die Gründe für sein Interesse darzulegen
7	Rhetorische Fragen (RF)	→ dienen dazu, die Aufmerksamkeit des Kunden zu gewinnen

3 Finde heraus, welche Art von Fragen die Fachverkäuferin für Bürobedarf im Folgenden stellt. Notiere die Abkürzung für die Fragenart in der rechten Spalte. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.


		Fragenart
a)	„Möchten Sie lieber die kleine oder die große Packung?“	
b)	„Sie sind sicher nicht davon begeistert, wenn Ihr Drucker unsauber druckt, oder?“	
c)	„Wie sind Sie bislang mit dem Vorgängermodell zurechtgekommen?“	
d)	„Wie viel Geld möchten Sie denn ausgeben?“	
e)	„Bis wann könnten Sie liefern?“ – „Wann benötigen Sie das Gerät?“	
f)	„Sicher sind Sie daran interessiert, was Sie dieses Angebot kostet?“	
g)	„Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie lieber die rote Ausführung wünschen?“	
h)	„Was kostet ein Monitor?“ – „An wie vielen Geräten sind Sie denn interessiert?“	
i)	„Soll Ihr Drucker auch scannen und faxen können?“	



Fachverkäufer / -in Foto / Video – mit Reklamationen umgehen

Im Reklamationsfall zeigt es sich, wie es um das Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Unternehmen bestellt ist. Ein unzufriedener Kunde rät anderen von Geschäften mit dem Unternehmen ab, zufriedene Kunden empfehlen Unternehmen weiter. Folglich solltest du als Verkäufer darauf achten, den Kunden nicht mit negativen Botschaften zu verärgern, sondern ihm positive Botschaften zu vermitteln, die ihn besänftigen und ihm die Möglichkeit einer Entschädigung aufzeigen. Ein Beispiel:

Ein **Kunde** hat eine Digitalkamera bei dir gekauft. Nach zwei Tagen kommt er mit dem defekten Gerät völlig verärgert vorbei und verlangt:




„Ich will, dass Sie diese Kamera sofort gegen ein neues Gerät austauschen!“

Als **Verkäufer** kannst du unterschiedlich auf die Reklamation reagieren:

„Nein, das geht nicht!“

↓

negative Botschaft: verstärkt den Ärger

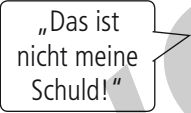

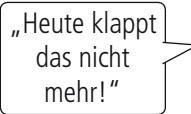
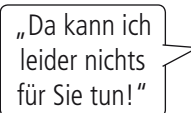
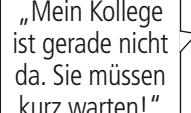


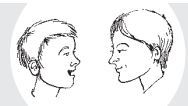
„In Ihrem Fall schlage ich vor, ...“

↓

positive Botschaft: zeigt Möglichkeit der Entschädigung auf

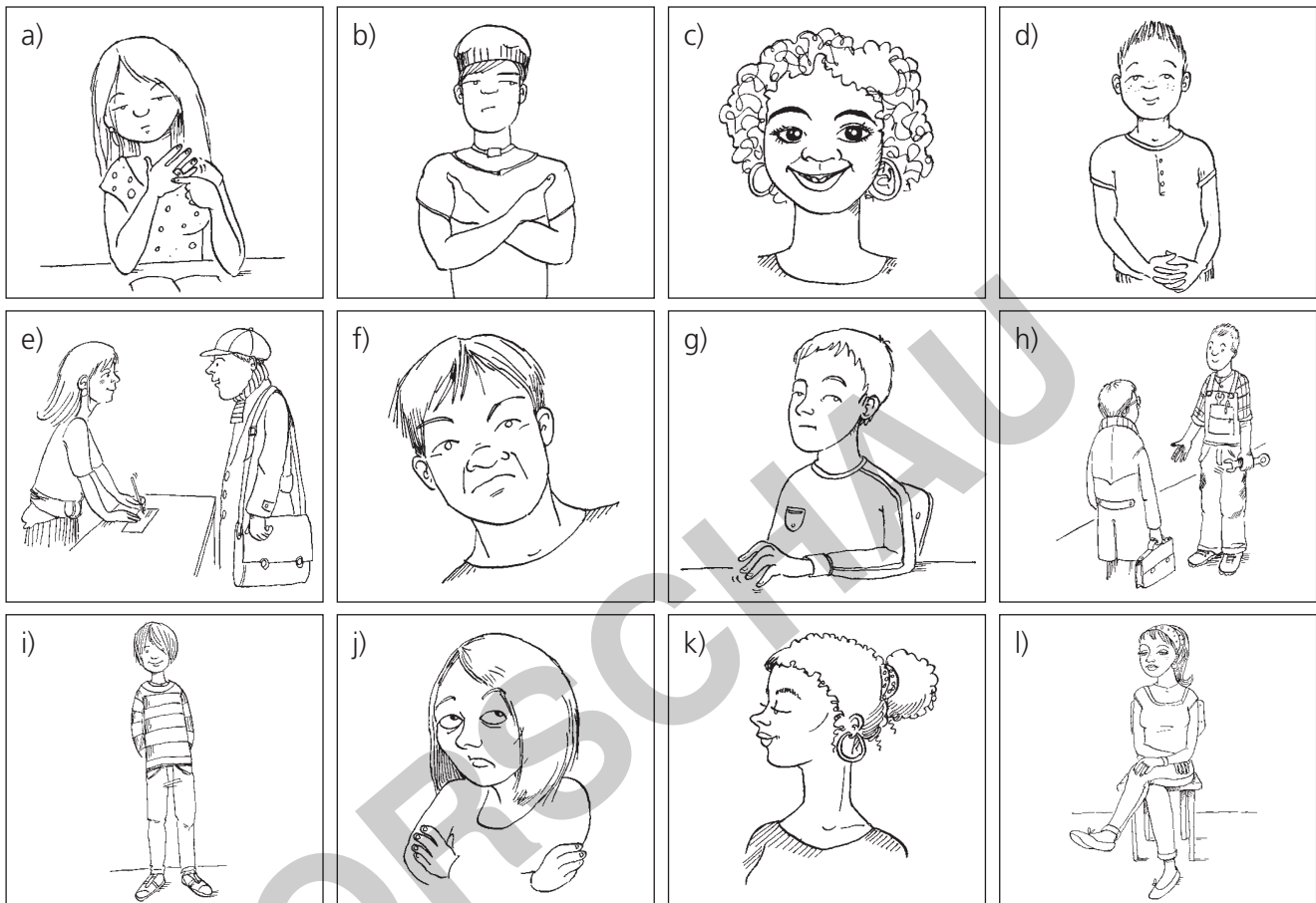
4 Formuliere die negativen Sätze des Verkäufers in den Sprechblasen als positive Botschaften, indem du die Wörter unter dem Schreibfeld jeweils in die richtige Reihenfolge bringst. Schreibe die positiven Botschaften auf!

So nicht!	Besser so!
a) 	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>ist ein . uns unterlaufen wohl Fehler Da werde darum . Ich kümmern mich</p>
b) 	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>sofort Ihnen bin bei . Ich</p>
c) 	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>abholen Gerät . das Morgen Sie Mittag können</p>
d) 	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>den heute mit Kollegen kläre Mittag Fall meinem Ich .an Sie rufe Anschließend . ich</p>
e) 	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>? Möchten kurz Sie warten gleich da Sie ist . Mein Kollege für</p>



Nicht nur dein Mund spricht: Körpersprache gezielt einsetzen

Auch wenn du noch nichts sagst, spricht dein Körper bereits mit deinem Gegenüber. Bestimmte Signale, die von deinem Körper ausgehen, können den Erfolg eines Verkaufsgesprächs fördern oder verhindern. Solche körpersprachlichen Signale können sein:

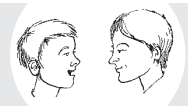


5 Einige der abgebildeten Körpersignale solltest du als Verkäufer in einem Verkaufsgespräch unbedingt vermeiden, weil sie einen erfolgreichen Geschäftsabschluss verhindern können. Welche sind das? Ordne sie den Beschreibungen in der rechten Spalte zu.

	→ Nervosität, Ungeduld
	→ Angst, Abscheu oder Abwehr
	→ Unzufriedenheit, Missbilligung
	→ Hochmut, Ablehnung
	→ Wunsch nach zügigem Ende des Gesprächs

6 Alle übrigen sieben Körpersignale sind in einem Verkaufsgespräch empfehlenswert, weil sie wohlwollend auf deinen Gesprächspartner wirken. Beschreibe sie.

7 Übe die sieben in einem Verkaufsgespräch angebrachten Körpersignale vor dem Spiegel.



Bäckereifachverkäufer / -in – alternative Formulierungen finden

Wenn man in Verkaufs- oder Beratungsgesprächen immer wieder dieselben Formulierungen herunterspult, wirkt das auf den Kunden auswendig gelernt und gelangweilt. Die Folge kann sein, dass sein Kaufinteresse nachlässt und der Kunde schlimmstenfalls zur Konkurrenz geht. Doch das lässt sich vermeiden, wenn man versucht, sich abwechslungsreicher auszudrücken.

- 8 Suche jeweils drei weitere Formulierungsmöglichkeiten für das, was die Bäckereifachverkäuferin anstatt der vorgegebenen Sätze auch sagen könnte. Schreibe auf!

Alternative Möglichkeiten

a) Begrüßung

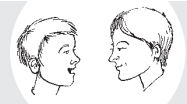
„Herr Sturm, guten Tag. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“	➤	
	➡	
	⬇	

b) Bedarfsfrage

„Was kann ich sonst noch für Sie tun?“	➤	
	➡	
	⬇	

c) Verabschiedung

„Vielen Dank. Einen angenehmen Tag noch!“	➤	
	➡	
	⬇	



Ein Gespräch führen I: in der Fleischabteilung eines Lebensmittelmarkts

- 9 Übt zu zweit in einem Rollenspiel das folgende Verkaufsgespräch. Einigt euch, wer die Rolle des Verkäufers/der Verkäuferin und wer die Rolle der Kundin/des Kunden übernimmt.



Rollenkarte Fachverkäufer / -in im Lebensmittelhandwerk (Fleischerei)

Situation:

Du arbeitest als Fachverkäufer/-in in der Fleischabteilung eines Supermarkts. Momentan ist Grill-saison und ihr bietet allerhand Leckereien zum Grillen an.

Aufgabe:

Ein Kunde möchte bei dir Grillfleisch kaufen. Bediene ihn freundlich und beginne das Verkaufsgespräch. Frage zwischendurch nach, was er sonst noch möchte. Biete von dir aus leckere Putenspieße an, die gerade im Angebot sind.

Berücksichtige dabei,

- dass du die 3 Phasen eines Verkaufsgesprächs einhältst,
- dass du deine Körpersprache gezielt einsetzt,
- wie man auf unterschiedliche Weise fragen kann.



Rollenkarte Kunde / Kundin

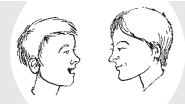
Situation:

Du hast zwei Freunde/Freundinnen zum Fußballschauen zu dir nach Hause eingeladen. Vor Spielbeginn wollt ihr aber noch im Garten grillen.

Aufgabe:

Warte, bis der/die Fachverkäufer/-in dich direkt anspricht. Bestelle dann zwei Hubertusteaks vom Rind, zwei marinierte Schweinenackensteaks sowie zwei Hackfleischspieße. Auf Nachfrage, ob es sonst noch etwas sein darf, verneinst du zunächst. Die angebotenen Putenspieße lehnt du freundlich ab.

Warte, bis der/die Fachverkäufer/-in dir die Ware aushändigen will. Dann erst fällt dir ein, dass du noch drei Bratwürste möchtest. Bestelle sie.



Ein Gespräch führen II: im Elektronikfachmarkt

10 Übt zu zweit in einem Rollenspiel das folgende Verkaufsgespräch. Einigt euch, wer die Rolle des Fachverkäufers/der Fachverkäuferin und wer die Rolle der Kundin übernimmt.



Rollenkarte Fachverkäufer / -in Elektronik

Situation:

Du arbeitest als Fachverkäufer/-in in einem Elektronikfachmarkt. Aktuell werbt ihr damit, dass es anlässlich des 15-jährigen Bestehens eures Markts auf alle Artikel 15 % Rabatt gibt.

Aufgabe:

Eine Kundin interessiert sich für einen MP3-Player und benötigt deine freundliche Beratung. Beginne ein Verkaufsgespräch mit ihr. Zeige ihr den X-1000 von Schony und erläutere seine Vorzüge: stabiles Gehäuse und großer Speicherplatz.

Biete ihr als Alternative den Audio-Plus-Player 90V von Pear an. Dieser hat etwas weniger Speicherplatz, dafür aber ein größeres Display.

Erfrage, für wen das Gerät sein soll.

Bei Jugendlichen ist der X-1000 besonders beliebt. Er ist klein und gut in Jacke / Hose verstaubar.

Berücksichtige dabei,

- dass du die 3 Phasen eines Verkaufsgesprächs einhältst,
- dass du deine Körpersprache gezielt einsetzt,
- wie man auf unterschiedliche Weise fragen kann.



Rollenkarte Kundin

Situation:

Du möchtest deiner 13-jährigen Tochter zum Geburtstag einen neuen MP3-Player kaufen. Im Werbeprospekt des Fachmarkts Mars hast du bereits das Model X-1000 von Schony gesehen.

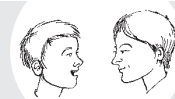
Aufgabe:

Warte, bis der Verkäufer/die Verkäuferin dich direkt anspricht. Erkundige dich nach dem Player X-1000 aus dem Werbeprospekt. Das Gerät ist für deine 13-jährige Tochter. Ihr alter Player ist kaputtgegangen.

Frage nach Alternativmodellen zu einem ähnlichen Preis.

Frage den Verkäufer/die Verkäuferin, für welches Modell er/sie sich entscheiden würde.

Sage, dass du noch Bedenkzeit benötigst und verabschiede dich.



2 Fachverkäufer / -in Heimwerkerbedarf / Gartencenter – die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs (S. 2)

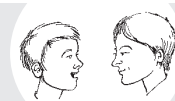
Herr Bastian Bastler möchte eine Holzpergola für seine Terrasse bauen. Sie soll in etwa so aussehen, wie auf dem Bild. Voller Tatendrang macht er sich auf den Weg zum Baumarkt, um sich passendes Holz zu besorgen. Dort angekommen geht er auf den Mitarbeiter Herbert Hilfgern zu, der gerade ein Regal einräumt. Als er Herrn Bastler wahrnimmt, dreht er sich mit einem fragenden Blick zu ihm und fragt mit freundlichem Gesichtsausdruck und leicht lächelnd: Guten Tag. Kann ich Ihnen weiterhelfen? Herr Bastler erwidert: Ja, bitte. Ich will eine Pergola für meine Terrasse bauen. Welches Holz empfehlen Sie mir dafür? Herr Hilfgern: Eine preiswerte Möglichkeit ist es, wenn Sie kesseldruckimprägnierte Balken aus Kiefer verwenden. Die sind sehr wetterbeständig. Wir führen sie in den Maßen 7 × 7 und 9 × 9 cm bei 3 m Länge. Herr Bastler: Das hört sich gut an. Ich brauche genau 3-Meter-Balken. Und zwar mit der Kantenlänge 9 × 9 cm. Insgesamt brauche ich 23 Balken. Herr Hilfgern: Sehr gerne. Das ist kein Problem. Die haben wir auf Lager. Und wie wollen Sie die beiden Stützbalken im Boden verankern? Darauf Herr Bastler: Darüber habe ich mir noch gar keine Gedanken gemacht. Was würden Sie mir empfehlen? Herr Hilfgern: Es bietet sich an, die Stützbalken mit Bodenhülsen zu befestigen, die Sie in den Boden betonieren. Passende verzinkte Hülsen mit 9 × 9 cm in stabiler Ausführung haben wir gerade zu je 9,99 € im Angebot. Wenn Sie bitte mit mir mitkommen möchten, dann zeige ich sie Ihnen. Herr Hilfgern weist Herrn Bastler mit einer Handbewegung den Weg und geht seitlich versetzt voraus. Unterwegs dreht er sich zu Herrn Bastler und sagt freundlich: Bei dieser Hitze ist so ein lauschiges Schattenplätzchen sicher herrlich. Herr Bastler nickt zustimmend. Am Regal angekommen zeigt Herr Hilfgern Herrn Bastler die Hülsen, die einen stabilen Eindruck machen. Da nehme ich zwei davon, sagt Herr Bastler. Herr Hilfgern: Gerne. Passende Schrauben oder Werkzeug benötigen Sie auch? Dabei schaut er ihn fragend an. Herr Bastler antwortet: Danke, nein, damit bin ich gut ausgestattet. Gut, falls Sie sich dennoch noch etwas umschauen wollen, stelle ich die Balken zusammen und bringe sie mit den Hülsen zur Kasse. Haben Sie einen Anhänger dabei? Ja, sagt Herr Bastler. OK. Dann vielen Dank für Ihren Einkauf und viel Freude beim Bauen und später beim Daruntersitzen! Auf Wiedersehen. Herr Bastler: Danke. Auf Wiedersehen.

3 Fachverkäufer / -in Bürobedarf – richtig fragen (S. 3)

a) AF, b) SF, c) MF/ IF, d) IF, e) GF, f) RF, g) KF, h) GF, i) AF/ IF

4 Fachverkäufer / -in Foto / Video – mit Reklamationen umgehen (S. 4)

- Da ist uns wohl ein Fehler unterlaufen. Ich werde mich darum kümmern.*
- Ich bin sofort bei Ihnen.*
- Morgen Mittag können Sie das Gerät abholen.*
- Ich kläre heute Mittag den Fall mit meinem Kollegen. Anschließend rufe ich Sie an.*
- Möchten Sie kurz warten? Mein Kollege ist gleich für Sie da.*



5 Nicht nur dein Mund spricht: Körpersprache gezielt einsetzen (S. 5)

Es ist nicht immer einfach, Körpersignale korrekt zu deuten. So liegen z. B. Unzufriedenheit und Missbilligung sehr nah beieinander.

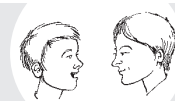
g) mit den Fingern auf der Tischplatte herumtrommeln	→	Nervosität, Ungeduld
b) verschränkte Arme, Hände unter den Achseln	→	Angst, Abscheu oder Abwehr
j) Augenrollen	→	Unzufriedenheit, Missbilligung ¹
f) Nase rümpfen	→	Hochmut, Ablehnung ²
a) am Ring an der Hand herumspielen	→	Wunsch nach zügigem Ende des Gesprächs

¹ oder: genervt sein oder etwas Gesagtes abwehren

² oder: Missfallen; ich signalisiere meinem Gegenüber so, dass ich seine Äußerungen dumm und unqualifiziert finde.

8 Bäckereifachverkäufer / -in – alternative Formulierungen finden (S. 6)

		Alternative Möglichkeiten
a)	Begrüßung	<ul style="list-style-type: none"> – „Schön, Sie zu sehen, Herr Sturm.“ – „Grüß Gott, Herr Sturm.“ – „Willkommen, Herr Sturm.“ – „Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“ – „Was darf es heute sein?“ – „Kann ich etwas für Sie tun?“
b)	Bedarfsfrage	<ul style="list-style-type: none"> – „Haben Sie sonst noch einen Wunsch?“ – „Darf es noch etwas sein?“ – „Wir hätten heute ... im Angebot. Möchten Sie das mal ausprobieren?“ – „Kann ich Ihnen sonst noch etwas anbieten?“
c)	Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none"> – „Danke für Ihren Einkauf. Bis zum nächsten Mal.“ – „Schönen Tag noch. Auf Wiedersehen.“ – „Herzlichen Dank. Machen Sie es gut.“



9 Ein Gespräch führen I: in der Fleischabteilung eines Lebensmittelmarkts (S. 7)

Lösungsbeispiel 1

Kontakt ...	Wie?
1 aufnehmen	FV: „Guten Tag, was kann ich für Sie tun?“ (Blickkontakt mit Kunden, freundlich lächeln) K: „Hallo. Ich hätte gerne zwei Hubertussteaks vom Rind, zwei marinierte Schweinenackensteaks und zwei Hackfleischspieße.“
2 ausgestalten	FV: „Sehr gerne.“ ... „Darf es sonst noch etwas für Sie sein? Wir haben noch leckere Putenspieße im Angebot.“ K: „Nein danke. Das reicht.“ FV: „Bitte. Das macht dann 12,46 €.“ (reicht Tüte über Verkaufstresen, offen dem Kunden zugewandt, freundlich lächelnd) K: „Ach, jetzt habe ich doch noch etwas vergessen. Bitte geben Sie mir noch drei Bratwürste.“ FV: (nimmt die Tüte zurück) „Kein Problem, drei Bratwürste.“ ... „Dann macht es 16,12 €, bitte.“ K: (überreicht das Geld)
3 auflösen	FV: (nimmt Geld freundlich entgegen, gibt Wechselgeld zurück) „Vielen herzlichen Dank. Lassen Sie es sich gut schmecken! Auf Wiedersehen und bis zum nächsten Mal.“ K: „Das werde ich. Auf Wiedersehen.“

10 Ein Gespräch führen II: im Elektronikfachmarkt (S. 8)

Lösungsbeispiel 2

Kontakt ...	Wie?
1 aufnehmen	FV: „Guten Tag. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“ (Blickkontakt mit Kundin, freundlich lächeln) K: „Hallo. Ich bin auf der Suche nach einem MP3-Player für meine Tochter. Sie haben doch gerade im neuen Werbeprospekt den X-1000 im Angebot.“
2 ausgestalten	FV: „Ja, den kann ich Ihnen gerne zeigen. (freundlich) Wenn Sie bitte mit mir mitkommen. ... (den Weg zeigend und seitlich vorausgehend, um Blickkontakt aufrechterhalten zu können). Das ist der X-1000 von Schony (zeigt ihn). Dieser Player zeichnet sich durch sein stabiles Gehäuse und einen großen Speicherplatz aus.“ K: „Interessant.“ FV: „Und der Player soll für Ihre Tochter sein?“ K: „Ja, für meine 13-jährige Tochter. Sie hört viel Musik und ihr alter Player ist kaputtgegangen. Haben Sie denn noch andere Modelle zu einem ähnlichen Preis im Angebot?“ FV: „Selbstverständlich. Da haben wir etwa den Audio-Plus-Player 90V von Pear. (zeigt ihn) Dieser Player hat zwar einen etwas geringeren Speicherplatz, dafür aber ein größeres Display.“ K: „Der sieht auch ganz gut aus. Für welchen Player würden Sie sich denn entscheiden?“ FV: „Ich würde den X-1000 mit größerem Speicherplatz nehmen. Der ist bei Jugendlichen besonders angesagt. Sie hören viel Musik, wenn sie unterwegs sind. Und da der Player kleiner ist, lässt er sich besser in der Jacke oder Hosentasche verstauen.“
3 auflösen	K: „Hm. OK, dann weiß ich jetzt Bescheid. Ich überlege es mir noch mal in Ruhe und komme dann wieder. Vielen Dank. Auf Wiedersehen!“ FV: (freundlich und verständnisvoll) „Selbstverständlich. Und wenn Sie noch weitere Fragen haben, können Sie sich gerne an mich wenden. Einen schönen Tag noch und auf Wiedersehen!“

Bildquellen

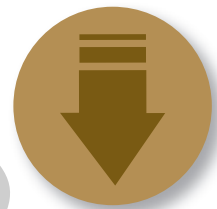
- ab S. 1 Vignette Gespräche führen, © Gisela Bongardt; Verkaufsgespräch im Baumarkt, © Robert Kneschke – Fotolia.com; Fachverkäuferin für Büroartikel, © mangostock – Fotolia.com; Fachverkäufer Foto/Video, © jura – Fotolia.com; Bäckereifachverkäuferin, © contrastwerkstatt – Fotolia.com; Fleischereifachverkäufer, © contrastwerkstatt – Fotolia.com; Elektronikfachverkäufer, © contrastwerkstatt – Fotolia.com
- S. 2 Pergola, © Gisela Bongardt
- S. 3 Fragezeichen, © photobility – Fotolia.com
- S. 4 wütender Kunde, © Jürgen Fälchle – Fotolia.com; selbstzufriedener Verkäufer, © MaFiFo – Fotolia.com
- S. 5 12 unterschiedliche Körperspracheposen, © Gisela Bongardt
- S. 7/8 Rollenkarte/Notizblock, © Matthew Cole – Fotolia.com

VORSCHAU

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

Weitere Downloads, E-Books und Print-Titel des umfangreichen AOL-Verlagsprogramms finden Sie unter:

www.aol-verlag.de



Hat Ihnen dieser Download gefallen? Dann geben Sie jetzt auf www.aol-verlag.de direkt bei dem Produkt Ihre Bewertung ab und teilen Sie anderen Kunden Ihre Erfahrungen mit.

Impressum

Deutsch im Beruf: Verkaufs- und Beratungsgespräche



Nils Böttcher ist stellvertretender Schulleiter und unterrichtet Deutsch an einer Mittelschule in Bayern. Als Autor hat er am Sprach- und Lesebuch „wortstark Bayern“ mitgearbeitet. Im AOL-Verlag sind von ihm bereits die Titel „Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag 2“ (Bestellnr.: 8054) sowie „Lernzirkel in der Box: Rechtschreibung – Klasse 7/8“ (Bestellnr.: 8019) erschienen.

© 2013 AOL-Verlag, Hamburg
AAP Lehrerfachverlage GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Veritaskai 3 · 21079 Hamburg
Fon (040) 32 50 83-060 · Fax (040) 32 50 83-050
info@aol-verlag.de · www.aol-verlag.de

Redaktion: Kathrin Roth
Layout/Satz: Ursula Ewert GmbH, Bayreuth
Coverfoto: © contrastwerkstatt – Fotolia.com

Bestellnr. 10128DA2

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den Einsatz im Unterricht zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, nicht jedoch für einen weiteren kommerziellen Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte oder für die Veröffentlichung im Internet oder in Intranets. Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Sind Internetadressen in diesem Werk angegeben, wurden diese vom Verlag sorgfältig geprüft. Da wir auf die externen Seiten weder inhaltliche noch gestalterische Einflussmöglichkeiten haben, können wir nicht garantieren, dass die Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt noch dieselben sind wie zum Zeitpunkt der Drucklegung. Der AOL-Verlag übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Internetseiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind, und schließt jegliche Haftung aus.

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

