Deutsch/Kommunikation	Kommunikation reflektieren und gestalten		
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:	



Beratungs- und Verkaufsgespräche führen

In den letzten Jahren hat sich die Wirtschaft vom Verkäufer-Markt zum Käufer-Markt entwickelt. Verkäufer müssen heute gezielt um Kunden werben, denn die Angebote unterscheiden sich häufig nur geringfügig voneinander.

Das oberste Ziel eines modernen Verkaufsprozesses ist daher nicht der schnelle Verkauf, sondern die **Zufriedenheit der Kunden**. Die Beratung und der Support ist daher ein wesentlicher Bestandteil des Kundengesprächs: Wenn eine gute Beratung erfolgt, sind die Kunden zufrieden. Die Verkäufer sind also zuerst einmal **Berater**.

Ein Verkaufsgespräch hat verschiedene Phasen, durch die ein Verkäufer den Kunden leitet:

Struktur eines Beratungs-/Verkaufsgesprächs	Sprachliche Mittel	
• K – Kontakt	 Begrüßung/Höflichkeit 	
 A – Analyse des Kundenproblems/ 	W-Fragen	
Kaufmotivs	 Aussagesätze 	
 A – Angebot (Beratung/Auswahl) 	 Beschreibend, argumentierend 	
 P – Prüfen (z.B. Einwandbehandlung) 	 Zusammenfassen, bestätigen, nachfragen 	
 A – Abschluss (Entscheidung) 	Höflichkeit	
 V – Verabschiedung 		

Fragen clever einsetzen

Unterschiedliche Fragentypen einsetzen

In allen Beratungs- und Verkaufsgesprächen nutzt der/die Verkäufer*in verschiedene Arten von Fragen, die unterschiedliche Funktionen haben und dem Gespräch eine bestimmte Richtung geben können. Daher ist es sinnvoll, die Fragentypen bewusst einzusetzen.

Fragentyp	Erläuterung	Eigene Fragenbeispiele
Offene Fragen	Fragen, auf die man nicht einfach mit "Ja" oder "Nein" antworten kann; Der Gesprächspartner wird dazu aufgefordert, aktiv seine Meinung äußern.	
Geschlossene	Entscheidungsfrage, die man nur mit	
Fragen	"Ja" oder "Nein" beantworten kann.	
Alternativfrage	Lässt dem Befragten die Alternative	
	zwischen zwei oder mehreren	
	Möglichkeiten.	
Suggestivfragen/	Hypothetische Frage, in der die	
Rhetorische	Antwort schon vorweggenommen	
Frage	ist;	
	stellt eine These auf, die vom	
	Befragten bestätigt werden soll.	
Kontrollfrage	Überprüfendes Nachfragen	

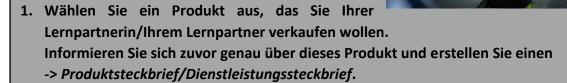
[→] Formulieren Sie zu jedem Fragentyp ein eigenes Fragenbeispiel.

Deutsch/Kommunikation	Kommunikation reflek	BK GuT	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:	

Aufgabe

Bereiten Sie ein Verkaufs-/Supportgespräch vor.





Notieren Sie sich die Vorzüge dieses Produkts (z.B. Testurteile, technische Daten, Design, Preis, Handhabung, Pflege, Wartung, Garantie) sowie überzeugende Argumente.

2. Trainieren Sie nun das das Verkaufsgespräch im Rollenspiel.

Bilden Sie dazu 3er-Gruppen (Kunde – Mitarbeiter – Beobachter). Entwerfen Sie nun gemeinsam ein Verkaufsgespräch unter Beachtung der sechs Phasen und verschiedener Fragentypen.

Variieren Sie Ihr Rollenspiel, indem Sie sich in verschiedene Kundentypen hineinversetzen.

3. Tragen Sie Ihr Verkaufsgespräch mit verteilten Rollen vor.