

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
<ul style="list-style-type: none"> • K – Kontakt • A – Analyse des Kundenproblems/ Kaufmotivs • A – Angebot (Beratung/Auswahl) • P – Prüfen (z.B. Einwandbehandlung) • A – Abschluss (Entscheidung) • V – Verabschiedung 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung/Höflichkeit • W-Fragen • Aussagesätze • Beschreibend, argumentierend • Zusammenfassen, bestätigen, nachfragen • Höflichkeit

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 Fragen	Entscheidungsfrage, die man nur mit „Ja“ oder „Nein“ beantworten kann.	
Alternativfrage	Lässt dem Befragten die Alternative zwischen zwei oder mehreren Möglichkeiten.	
Suggestivfragen/ Rhetorische Frage	Hypothetische Frage, in der die Antwort schon vorweggenommen 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 reflektieren und gestalten	
Lehrkraft: Fr. Frings	Klasse:	Datum:



Aufgabe

Bereiten Sie ein Verkaufs-/Supportgespräch vor.



1. Wählen Sie ein Produkt aus, das Sie Ihrer Lernpartnerin/Ihrem Lernpartner verkaufen wollen.
Informieren Sie sich zuvor genau über dieses Produkt und erstellen Sie einen
-> *Produktsteckbrief/Dienstleistungssteckbrief*.

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 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.