

Verkaufsgespräch arten:

Hard Selling:

Beim Hard Selling liegt der Fokus auf direktem und aggressivem Verkauf. Hier werden oft überzeugende Argumente, Druck und emotionale Auslöser verwendet, um den Kunden zum Kauf zu bewegen. Es werden häufig klare Angebote, Rabatte, begrenzte Zeitangebote und andere starke Anreize genutzt, um die Kaufentscheidung zu beschleunigen. Diese Methode kann dazu führen, dass die Kunden sich unter Druck gesetzt fühlen, was manchmal zu schnellen, aber nicht unbedingt langfristig zufriedenstellenden Kaufentscheidungen führen kann. zB. Messen

Soft Selling:

Beim Soft Selling geht es darum, Beziehungen aufzubauen und Vertrauen zu gewinnen, anstatt nur auf den sofortigen Verkauf abzielen. Hier wird mehr Wert auf das Verständnis der Bedürfnisse und Interessen des Kunden gelegt. Die Kommunikation ist weniger aggressiv und zielt darauf ab, den Kunden zu informieren, zu beraten und langfristige Beziehungen aufzubauen. Soft Selling verwendet oft Geschichten, Bildung und eine ganzheitlichere Herangehensweise, um den Kunden in den Kaufprozess einzubeziehen.

Wir im Sony Center benutzen die Soft Selling Methode um eine Bindung zum Kunden auf zu bauen. Die Kunden werden dann oft auch zu Stammkunden.

Fragen die man für die Kundenwunschermittlung stellen kann:

- Haben Sie schon einmal fotografiert?
- Für wen ist die (Kamera)?
- Haben Sie eine konkrete Vorstellung was sie haben möchten?
- Wie gross darf die (Kamera) sein?
- Haben Sie (Kameras) gehabt?
- Haben Sie Erfahrung mit (Systemkameras)?
- Für welchen Anwendungszweck?
- Möchten Sie eher filmen oder mehr fotografieren?
- Haben Sie noch Objektive von der alten Kamera?
- Was möchten Sie fotografieren?
- Was möchten Sie filmen?
- Mehr Weitwinkel oder mehr Tele?

Warum die Ware vohrführen?:

Die Vohrführung der Ware in einem Fachgeschäft ist wichtig, da sie dem Kunden die Möglichkeit bietet, das Produkt physisch in die Hand zu nehmen, sich gedanken zu machen über das Produkt, die Produkte zu vergleichen und zu spüren wie sich die Produkte anfühlen. Dies schafft Vertrauen, erhöht die Transparenz und ermöglicht es dem Kunden, eine fundierte Kaufentscheidung zu treffen.

Einwandbehandlung:

- **„Die Kamera wird im Internet günstiger angeboten“**
„Wir haben schon Internetpreise auf den Produkten und wenn Sie die Kamera bestellen haben Sie nicht so eine gute Beratung wie bei uns.“
„Nehmen wir an, wir würden uns beim Pries einigen. Was würden Sie noch gerne klären?“
- **„Ich muss erst noch darüber nachdenken.“**
„Über was müssen Sie noch nachdenken?“
„Sollen wir die Kamera für Sie auf die Seite legen?“
- **„Ich hab noch einen wichtigen Termin, ich melde mich nochmals“**
„Sollen wir die Kamera für Sie reservieren?“
„Möchten Sie die Kamera mal Testen?“
- **Unsicherheit über das Produkt.**
„Nehmen Sie die Kamera mal mit um sie zu Testen“
„Haben Sie noch fragen zu der Kamera?“
- **Einfluss von dem Partner.**
„Sie dürfen auch gerne mal die Kamera mitnehmen und genauer testen.“
„Lassen Sie die Kamera mal von ihrem Partner ausprobieren.“
- **„Ich kaufe jetzt nicht, aber in einem halben Jahr.“**
„Was wird sich bis dahin ändern?“
„Dann haben Sie ein halbes Jahr weniger Freude.“

Zusatzverkauf:

Die Zusatzverkäufe sind wichtig, höhere Gewinne zu erzielen. Unterstützen die Produkte oder Dienstleistungen, bessere Ergebnisse zu erzielen. z.B. das Produkt zu schützen, zu tarnen, mehr Stromleistung und mehr Speicher zu haben.

Abschlussmethoden:

- Alternativ-Methode:
zb. Bevorzugen Sie die Kamera in weisser oder in der schwarzer Ausführung?
- Direkte-Methode:
zb. Kaufen Sie die Kamera?
- Schweige-Methode:
Man schweigt, wenn der Kunde die Kamera gut findet, und wartet bis er von selber sagt ich möchte diese Kamera kaufen. (Wenden wir nicht an.)

Testverkauf Produkte:

- Sony ILCE 6700 mit SEL 18-135
- Sony SEL 70-350G
- Sony NP-FZ100 Zusatz-Akku
- Sony PCKLG2 Displayschutz
- Sony SF-M256T Speicherkarte
- Hähnel Cube Ladegerät
- Sirui 7C Stativ
- Peak Design Everyday Sling 10L v2 B Tragtasche

Verarbeitung:

-Bei meinem Testverkauf habe ich am Anfang offene Fragen gestellt und herausgefunden, dass der Kunde die Kamera gerne vielseitig einsetzen möchte dazu plant er noch eine Safari im Frühjahr. Ich arbeitete mich langsam vor, um ihm dann die richtige Kamera zu zeigen.

-Danach zeigte ich die Ware und mein Lehrmeister gab mir einen guten Tipp: Ich sollte nicht mehr als drei Produkte auf einmal zeigen, und das Produkt, das ich verkaufen möchte, sollte ich zuerst präsentieren. In meinem Fall zeigte ich die Sony Alpha 6700, da der Kunde eine kompakte Lösung suchte, mit der er alles fotografieren kann. Dazu zeigte ich ihm das Sony Allrounder-Objektiv 18-135mm und das Sony 70-350mmG für die Safari.

-Der Kunde hatte noch Einwände gegen den Preis des 70-350G, und daraufhin sagte ich ihm, dass wir versuchen, die Internetpreise zu halten. Ich betonte, dass ich ihn gerade kompetent beraten hatte und dass er diese Beratung nicht erhalten hätte, wenn er zu Digitec gegangen wäre. Dennoch bot ich an, nachzufragen, ob beim Preis noch Spielraum besteht, ich habe in ein UV Filter geschenkt als Rabatt.

-Nachdem sich der Kunde für die Sony Alpha 6700 mit dem Sony 18-135mm und dem Sony 70-350mmG entschieden hatte, versuchte ich, Zusatzverkäufe zu tätigen, man sieht oben beim Testverkauf Produkte was ich alles verkauft habe.

Als Abschlussmethode wendete ich zwei Varianten an, nämlich die Direktmethode, z. B. bei der Kamera, und die Alternativmethode, z. B. bei den Speicherkarten oder dem Ladegerät.



Beurteilung der Arbeit durch den Lernenden:

Wie beurteilst du die Qualität der Arbeit?

Einwandfrei Gut noch nachbessern ungenügend
☐ ☐ ☐ ☐

Verbesserungen:

Wie beurteilst du deine fachlichen Kenntnisse zu dieser Arbeit?

Fachwissen vorhanden Wissenslücken in gewissen Bereichen vieles neu für mich
☐ ☐ ☐

Neue / aufgefrischte Fachkenntnisse:

Wie bist du auf das Ergebnis gekommen?

selbstständig gelang mit wenig Hilfe gelang nur mit Anleitung konnte ich nicht lösen
☐ ☐ ☐ ☐

Bemerkungen:

Diese Arbeit mache ich...

sehr gerne gerne nicht so gerne gar nicht gerne
☐ ☐ ☐ ☐

weil

Die Arbeit beinhaltet:

Kundenkontakt Teamarbeit konnte eigene Ideen einbringen konnte kreativ mitwirken
☐ ☐ ☐ ☐

Beschreibe:

Beurteilung der Arbeit durch den Ausbildner / Ausbildnerin:

Qualität der Arbeit:

Einwandfrei Gut noch nachbessern ungenügend
☐ ☐ ☐ ☐

Das kannst du noch verbessern:

Fachliche Kenntnisse:

Fachwissen ausreichend Wissenslücken in gewissen Bereichen grosse Defizite
☐ ☐ ☐

Das werden wir noch zusammen anschauen:

Erreichen des Ergebnisses:

zeitgerecht wenig zu langsam zu langsam
☐ ☐ ☐

Das kannst du in deinen Arbeitsabläufen noch optimieren

Weitere Abmachungen und Bemerkungen:

Eingesehen und besprochen:

Lernende(r)

Berufsbildner/in
