

	Deutsch	Klasse:
		Block:
		Datum:

Verkaufsgespräche führen

Im Verkaufsgespräch geht es darum, Kunden von der Qualität einer Ware zu überzeugen und sie zum Kauf zu motivieren. Gute Verkäufer haben die Bedürfnisse ihrer Kundschaft im Auge. Sie filtern im Kundengespräch die Ziele der Kunden heraus, um ihnen dann ein passendes Produkt verkaufen zu können.

Arbeitstechnik	Verkaufsgespräche planen
<p>Je besser der Ablauf eines Verkaufsgesprächs im Voraus geplant wird, umso erfolgreicher kann es verlaufen. Beachten Sie daher, dass ein erfolgreiches Verkaufsgespräch in vier Phasen aufgebaut werden sollte:</p>	
Aufwärmphase	Begrüßen Sie Ihren Kunden. Ihr äußeres Erscheinungsbild, Ihre Sprechweise und Ihre Körpersprache tragen zu einer sympathischen Gesprächsatmosphäre bei.
Fragephase	Ermitteln Sie durch Nachfrage die Wünsche und Kaufmotive Ihres Kunden. Ermutigen Sie ihn, seinerseits Fragen zu stellen, und hören Sie aufmerksam zu. Beachten Sie auch die Technik „aktives Zuhören“
Angebotsphase	Überzeugen Sie den Kunden mit wenigen, aber gut vorbereiteten Sachinformationen zum Produkt und zu Ihren Serviceleistungen.
Abschlussphase	Bedanken Sie sich bei Ihrem Kunden (für sein Interesse, seinen Kauf usw.). Wünschen Sie ihm einen schönen Tag. Sagen Sie ihm ggf., dass er sich richtig entschieden hat.

- 1 Bereiten Sie ein Verkaufsgespräch vor.
 - a Suchen Sie sich ein Produkt aus, über das Sie sich zuvor genau informieren (Produktsteckbrief).
 - b Notieren Sie sich die Vorzüge dieses Produkts (z. B. Testurteile, technische Daten, Design, Preis, Handhabung, Pflege, Wartung, Garantie).
- 2 Trainieren Sie nun Verkaufsgespräche im Rollenspiel.
 - a Spielen Sie das Verkaufsgespräch mit seinen vier Phasen im Rollenspiel durch. Bilden Sie dazu 3er-Gruppen (Kunde, Verkäufer, Beobachter). Beachten Sie auch Ihre Fragetechnik.
 - b Variieren Sie Ihr Rollenspiel, indem Sie sich in verschiedene Kundentypen hineinversetzen (z. B. verschlossen, eilig, wählerisch, unentschlossen).

Basiswissen	Fragetechnik
<p>Mit der Art Ihrer Frage können Sie im Verkaufsgespräch viel erreichen – und viel falsch machen! Achten Sie daher genau darauf, welchen Fragetyp Sie wann einsetzen.</p>	
Offene Fragen	„Wozu möchten Sie es tragen?“ Damit sollen der Verwendungszweck und das Kaufmotiv erfragt werden.
Geschlossene Fragen	„Haben Sie die richtige Größe gefunden?“ Man kann auf diese Art von Fragen nur mit Ja oder Nein antworten.
Alternativfragen	„Bevorzugen Sie blasser oder starke Farben?“ Fragen mit „oder“ sollen dem Kunden die Kaufentscheidung erleichtern.
Suggestivfragen	„Sie sind doch sicher auch qualitätsbewusst?“ Sie wollen den Kunden in eine bestimmte Richtung beeinflussen.