

VERHANDELN

1 Bringen Sie die Phasen eines Verkaufsgesprächs in eine logische Reihenfolge.

A Prüfung	D Abschluss
B Angebot	E Bedarfsermittlung
C Begrüßung	

2 Ordnen Sie die einzelnen Aspekte den jeweiligen Phasen eines Verkaufsgesprächs zu.

- A Sie unterbreiten das maßgeschneiderte Angebot.
- B Sie fragen nach dem Wunsch des Kunden.
- C Sie bringen die genauen Bedürfnisse des Kunden in Erfahrung.
- D Sie heben die Besonderheiten und den Nutzen für den Kunden hervor.
- E Sie bedanken sich beim Kunden.
- F Sie sagen dem Kunden, dass er eine gute Wahl getroffen hat.
- G Sie begrüßen den Kunden freundlich und höflich.
- H Sie prüfen, ob der Kunde mit dem Angebot einverstanden ist.
- I Sie wünschen dem Kunden viel Freude/Erfolg mit dem Produkt.

3 Ordnen Sie die Äußerungen des Verkäufers den einzelnen Phasen des Verkaufsgesprächs in einem Reisebüro zu.

- A Einen kleinen Moment bitte, ich schaue kurz im Computer nach, was ich Ihnen zu dem von Ihnen gewünschten Termin anbieten kann. [*Sucht im Computer*]. Na, da ist es doch schon. Wir haben hier ein sehr schönes Komplettpaket mit 3-Sterne-Hotel und direktem Zugang zu einem Privatstrand mit einem hervorragenden Frühbucher-Rabatt.
- B Ich denke, Sie haben eine gute Entscheidung getroffen. Die Insel ist sehr beliebt, allerdings auch ruhig. Sie werden sich sicherlich gut erholen. Ich bedanke mich und wünsche Ihnen einen schönen Urlaub.
- C Haben Sie bereits eine Vorstellung, wohin Sie reisen möchten?
- D Guten Tag, kann ich Ihnen weiterhelfen?
- E Sehr schön. Dann drucke ich Ihnen schnell alle Einzelheiten nochmals aus. Der Gesamtpreis liegt also bei XX €. Wie möchten Sie bezahlen?
- F Und den Termin kennen Sie auch schon?
- G Ich fasse also zusammen: Sie möchten 10–14 Tage über Pfingsten ans Mittelmeer fliegen und wünschen ein Komplettpaket in mindestens einem 3-Sterne-Hotel.

4 Wählen Sie aus den folgenden Äußerungen des Verkäufers diejenigen aus, die in der Situation angemessen sind.

a) Begrüßungsphase

- A Hallo!
- B Guten Tag.
- C Hi.
- D Servus.

b) Prüfungsphase

- A Das ist dann alles. Ich freue mich, dass Ihnen das Angebot so zusagt. Ich bereite die Auftragsunterlagen vor.
- B Haben Sie noch Fragen? Sonst würde ich die Auftragsunterlagen für Sie vorbereiten.
- C Sind sie damit einverstanden oder gibt es noch was?
- D O.K. so?

c) Der Kunde hat bei der Prüfung des Angebots festgestellt, dass der Preis für ihn zu hoch ist und er die Anschaffung von seinem Chef so nicht genehmigt bekommt. Wählen Sie die passende Reaktion des Verkäufers aus.

- A Das ist aber schade. Da kann man nichts machen.
- B Jetzt habe ich hier mehr als eine halbe Stunde mit Ihnen verbracht und Sie sagen nun, es ist zu teuer.
- C Welcher ist denn der maximale Preis, den Sie genehmigt bekommen? So können wir vielleicht bei den Nebenkosten und Sonderleistungen etwas sparen.
- D Ja, ich weiß, das läuft oft so. Man lässt sich beraten und geht dann zur Konkurrenz oder bestellt vielleicht sogar noch im Internet. Aber der Preis ist nicht das Wichtigste. Wenn das alle so machen, dann sterben qualifizierte Berater bald aus. Sie sollten sich das nochmals gut überlegen.