

Lernsituation	
WBM-LF02	Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten

Aufträge

1. Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit deren Hilfe Sie den Kurzvortrag durchführen werden.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Darstellung, z. B.:

Ergänzungs- und Zusatzangebote

= Artikel, die den Hauptartikel sinnvoll ergänzen, seinen Wert steigern oder ihn erst einsatzfähig machen

Ziel:

- Umsatzsteigerung
- Hauptkauf wird sinnvoll ergänzt und ggf. erst funktionsfähig → Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

Unterscheidung zwischen:

Ergänzungsangebot: funktionsnotwendige Artikel, z. B. Speicherkarte und Digitalkamera, Patrone und Füller

Zusatzangebot: Artikel, die in direktem Zusammenhang zum Hauptartikel stehen und den Kundennutzen steigern, z. B. Schuhe und Pflegemittel

Zeitpunkt:

Abhängig von der Verkaufssituation; generell gilt: Nachdem sich die Kundin bzw. der Kunde zum Hauptkauf entschlossen hat, jedoch möglichst bevor sie bzw. er zahlt.

Wichtig: Ergänzung-/Zusatzangebot ≠ Alternativangebot

Alternativangebot: Angebot eines gleichwertigen (ähnlichen) Produkts, falls das von der Kundin bzw. dem Kunden gewünschte nicht geführt wird oder im Moment nicht vorhanden ist.

2. Führen Sie den Vortrag durch.

Lösungshinweis

Eine Schülerin bzw. ein Schüler führt den Vortrag vor dem Plenum durch.

