

Lernsituation	
WKE-LF02	Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten

Situation

Sie sind Auszubildende zur Verkäuferin bzw. Auszubildender zum Verkäufer im zweiten Ausbildungsjahr beim Warenhaus Kauflust. Seit heute befindet sich folgende Nachricht am schwarzen Brett des Warenhauses:

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

bitte achten Sie in Zukunft verstärkt darauf, dass Sie in Verkaufsgesprächen – wann immer möglich – unseren Kundinnen und Kunden Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten!

Ihre Geschäftsleitung

Bereits nach wenigen Minuten wird die Information der Geschäftsleitung von verschiedenen Kolleginnen und Kollegen wild diskutiert. Dabei zeigt sich, dass sich einige sich mit dem Thema Ergänzungs- und Zusatzangebote nicht auskennen.

Sie werden deshalb von Ihrem Ausbilder beauftragt, für diese Kolleginnen und Kollegen einen Kurzvortrag zum Thema zu halten. Durch Ihren Vortrag sollen alle Fragen der Kolleginnen und Kollegen geklärt werden.

Aufträge

1. Erstellen Sie eine Präsentationsfolie, mit deren Hilfe Sie den Kurzvortrag durchführen werden.
2. Führen Sie den Vortrag durch.

Datenkranz

Frau Müller (Sportabteilung): „Warum sollen wir unseren Kunden überhaupt solche Angebote unterbreiten? Was hat das Unternehmen davon?“

Frau Fix (Uhren und Schmuck): „Hmm, zu welchem Zeitpunkt im Verlauf des Verkaufsgesprächs unterbreite ich den Kunden ein Ergänzungsangebot oder ein Zusatzangebot?“

Herr Fingerhut (Spielwarenabteilung): „Es ist schon viele Jahre her, dass ich zur Berufsschule ging – ich erinnere mich nicht mehr, worin der Unterschied zwischen einem Ergänzungs- und einem Zusatzangebot liegt. Weiß das jemand?“

Felix Reichel (Azubi im 1. Ausbildungsjahr): „In manchen Fällen sollte man aber doch ein Alternativangebot unterbreiten. Ist ein Alternativangebot gleichzeitig ein Ergänzungsangebot?“