

Lernsituation	
WKE-LF06	Kaufabschluss herbeiführen

Situation

Auf Rundgängen durch das Warenhaus Kauflust lässt sich beobachten, dass einige Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter in Verkaufsgesprächen unsicher reagieren, manche sogar ungeschickt. Die Geschäftsleitung des Warenhauses hat deshalb beschlossen, für das Verkaufspersonal Schulungen zum Führen von Verkaufsgesprächen durchzuführen. Außerdem soll ein Mitarbeiterhandbuch zum Thema „Führen von Verkaufsgesprächen“ erstellt werden, so dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit nachlesen können.

Warenhaus Kauflust

Sie sind Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel bzw. Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel im zweiten Ausbildungsjahr beim Warenhaus Kauflust. Von der Geschäftsleitung werden Sie sowohl mit der Durchführung der Schulung, als auch mit der Erstellung des Handbuches beauftragt. Als erstes sollen Sie sich mit dem Thema „Wie führe ich als Verkäuferin bzw. als Verkäufer einen Kaufabschluss herbei?“ beschäftigen.

Um sich auf die Aufgabe vorzubereiten, beobachten Sie drei Verkaufsgespräche.

Aufträge

1. Verfassen Sie eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch, auf der Sie darstellen, an welchen Signalen einer Kundin bzw. eines Kunden sich erkennen lässt, dass sie bzw. er zum Kaufabschluss bereit ist.
2. In der Phase des Kaufabschlusses sollte das Verkaufspersonal Abschlusstechniken und Abschlussverstärker einsetzen.
 - Erstellen Sie für das Mitarbeiterhandbuch eine Übersicht über mögliche Abschlusstechniken. Verwenden Sie zur Verdeutlichung Beispiele.
 - Erstellen Sie eine weitere Übersicht für das Mitarbeiterhandbuch mit Beispielen über mögliche Abschlussverstärker.
3. Führen Sie im Rahmen der Mitarbeiterschulung einen Vortrag über das Thema „Kaufabschluss herbeiführen“ durch.

Datenkranz



Schulbuch



Rollenspiele

