

Lernsituation	
WKE-LF04	Kunden verabschieden

Aufträge

1. Verfassen Sie in Einzelarbeit eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch zum Thema „Kunden verabschieden“.

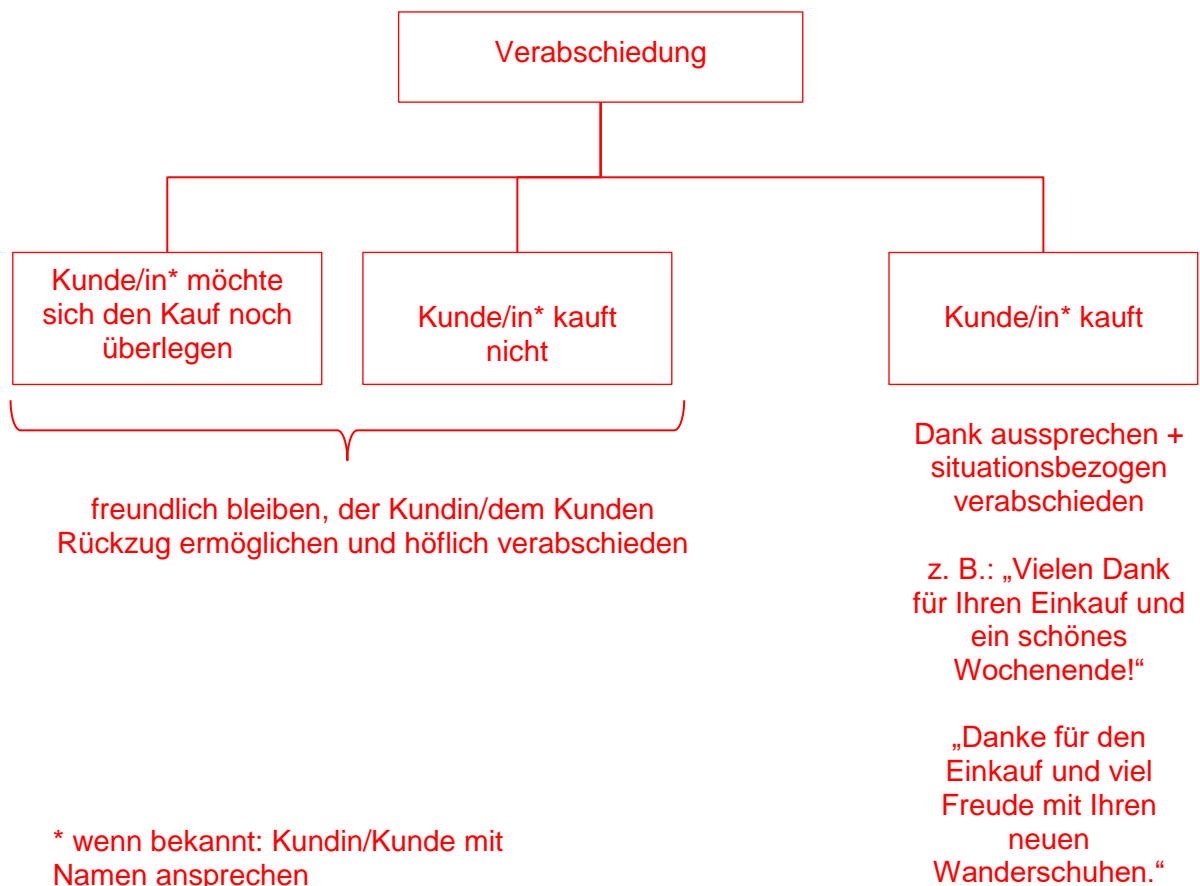
Lösungshinweis

Schülerabhängige Formulierung bzw. Darstellung der Handbuchseite, z. B.:

Verabschiedung der Kundin/des Kunden

Die Phase der Verabschiedung ist von großer Bedeutung für die Kundenbindung. Durch die Verabschiedung soll eine positive Nachwirkung bei der Kundin/beim Kunden erreicht werden.

Gehen Sie bei der Verabschiedung folgendermaßen vor:



2. Führen Sie das Verkaufstraining durch.

Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

- A. Setzen Sie sich in 5er-Gruppen zusammen.
- B. Übernehmen Sie in wechselnden Rollen die Verkäufer-, Kunden- und Beobachterrolle.
- C. Diskutieren Sie jeweils im Anschluss an das Rollenspiel das Beobachtete und finden Sie ggf. gemeinsam Verbesserungsvorschläge.

Lösungshinweis

Die Lehrkraft sollte darauf achten, dass in den Gruppen die Rollen wechselseitig übernommen werden.

