

Übung 1

Entscheiden Sie für jede Aussage zum Verkaufsgespräch durch Umkreisen, ob sie richtig oder falsch ist. Führen Sie die jeweilige Rechenoperation durch, nachdem Sie für alle Aussagen die Entscheidung getroffen haben.

Aussagen zum Verkaufsgespräch		richtig	falsch
1.	Die Kontaktaufnahme sollte möglichst warenbezogen durchgeführt werden.	5	7
2.	Bei der Bedarfsermittlung spielen die Kaufmotive des Kunden keine Rolle; wichtiger ist, dass der Verkäufer so berät, dass der Kunde den teuersten Artikel kauft.	x3	+5
3.	Bei der indirekten Bedarfsermittlung stellt der Verkäufer dem Kunden so lange Fragen, bis er weiß, was der Kunde möchte.	-8	:2
4.	Die direkte Bedarfsermittlung ist besonders für Artikel geeignet, die nach Geschmack und Emotionalität ausgewählt werden, z. B. Parfüm oder Schmuck.	+10	x3
5.	Durch die Formulierung eines Vertrauensauslösers stellt der Verkäufer sicher, dass er den Bedarf des Kunden richtig verstanden hat.	:4	-2
6.	Bei der Warenvorlage sollten dem Kunden Artikel vorgelegt werden, die den Kaufmotiven des Kunden entsprechen.	+7	+5
7.	Dem Kunden sollten möglichst viele Artikel vorgelegt werden, damit er einen umfassenden Überblick über das Sortiment erhält.	x2	+8
8.	Bei der Argumentation sollte der Verkäufer möglichst viele Fachbegriffe verwenden ohne diese zu erklären. Dadurch merkt der Kunde, dass der Verkäufer sich auskennt.	-3	:2
9.	Um beim Kunden einen Preisschock zu vermeiden, sollte der Preis zwischen zwei Produktvorteile „verpackt“ werden.	+5	x3
10.	Unter einem Zusatzangebot versteht man einen Artikel, der die Nutzung eines anderen Artikels erst ermöglicht. Zusatzangebote sind funktionsnotwendig für den Hauptartikel.	+10	+6
11.	Ergänzungsangebote sind für den Hauptartikel nicht funktionsnotwendig, aber sie sind werterhaltend bzw. wertsteigernd für den Hauptartikel.	:2	-4
12.	Ergänzungs- und Zusatzangebote sollten dem Kunden angeboten werden, nachdem er sich zum Hauptkauf entschlossen hat, jedoch bevor er diesen bezahlt hat.	-6	+4
13.	Bei der Anwendung der Bumerang-Methode verwandelt der Verkäufer einen Produktvorteil in einen Nachteil und räumt so einen Einwand aus.	x3	+2
14.	Wenn der Kunde unschlüssig ist, für welchen Artikel er sich entscheiden soll, kann der Verkäufer durch die Verwendung einer Abschlusstechnik eine Entscheidungshilfe geben.	+3	:3
15.	Nur die Kunden, die etwas gekauft haben, werden freundlich verabschiedet; sie sollen das Unternehmen in einer angenehmen Erinnerung behalten.	-5	:10
Ergebnis:			

Übung 2

Formulieren Sie die falschen Aussagen aus der Übung 1 so, dass die Aussagen richtig sind.

Übung 3

Formulieren Sie weitere (richtige oder falsche) Aussagen zum Verkaufsgespräch.