

## Rollenspielkarten zur Konsolidierung: Kaufabschluss herbeiführen

### Rollenspielkarte Verkäufer/in

Sie beraten die Kundin bzw. den Kunden sorgfältig und versuchen sie bzw. ihn möglichst von der Qualität und dem Nutzen der Ware zu überzeugen. Sie möchten natürlich gerne ihre Ware verkaufen. Wenn Sie erkennen, dass sie oder er zum Kauf bereit ist, wenden Sie eine geeignete Abschlusstechnik an.

Hat sich die Kundin bzw. der Kunde zum Kauf entschieden, wenden Sie einen geeigneten Abschlussverstärker an.

### Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 1

Sie sind sehr an der Ware interessiert, da sie Ihnen gut gefällt und Sie vom Wert der Ware überzeugt sind. Nachdem Sie beraten wurden zeigen Sie durch Mimik und Gestik, dass Ihnen die Ware gefällt. Erklären Sie der Verkäuferin bzw. dem Verkäufer ausführlich, für welchen Anlass Sie die Ware benötigen und stellen Sie viele Rückfragen.

### Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 2

Ihnen werden mehrere Artikel vorgelegt. Die vorgelegten Artikel entsprechen genau Ihren Vorstellungen, allerdings können Sie sich nicht entscheiden, da Ihnen alle vorgelegten Artikel ausgesprochen gut gefallen. Sie wissen nicht, wie Sie sich entscheiden sollen und zeigen Ihre Unschlüssigkeit deutlich.

### Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 3

Sie sind unschlüssig, ob Sie die vorgeführte Ware kaufen sollen, da Sie sie nicht sicher sind, ob sie Ihnen 100-prozentig zusagt. Sie zeigen Ihre Unschlüssigkeit durch Mimik, Gestik und durch Äußerungen. Sie machen Ihre Kaufentscheidung in erster Linie vom Verhalten der Verkäuferin bzw. des Verkäufers abhängig. Überzeugt sie bzw. er Sie vom Nutzen der Ware, kaufen Sie die Ware. Überzeugt sie bzw. er Sie nicht, verlassen Sie den Laden ohne zu kaufen.