

Lernsituation	
WKE-LF06	Kaufabschluss herbeiführen

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.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Formulierung bzw. Darstellung, z. B.:

Kaufsignale der Kundinnen und Kunden

Die meisten Menschen signalisieren durch sprachliche oder körpersprachliche Mitteilungen ihre Kaufbereitschaft. Durch folgende Signale geben Kundinnen und Kunden zu erkennen, dass sie kurz vor der Kaufentscheidung stehen:

- durch Körpersprache: Kundin bzw. Kunde
- nimmt die Ware mehrmals in die Hand,
 - nickt zustimmend als Reaktion auf die Argumentation der Verkäuferin/des Verkäufers
 - zeigt positive Mimik,
 - greift zum Geldbeutel ...
- durch Sprache: Kundin bzw. Kunde
- äußert Zustimmung,
 - erkundigt sich nach Einzelheiten wie Zubehör, Sonderausstattung etc.,
 - kommt immer wieder auf das Gleiche zurück, wiederholt die Argumente der Verkäuferin/des Verkäufers ...

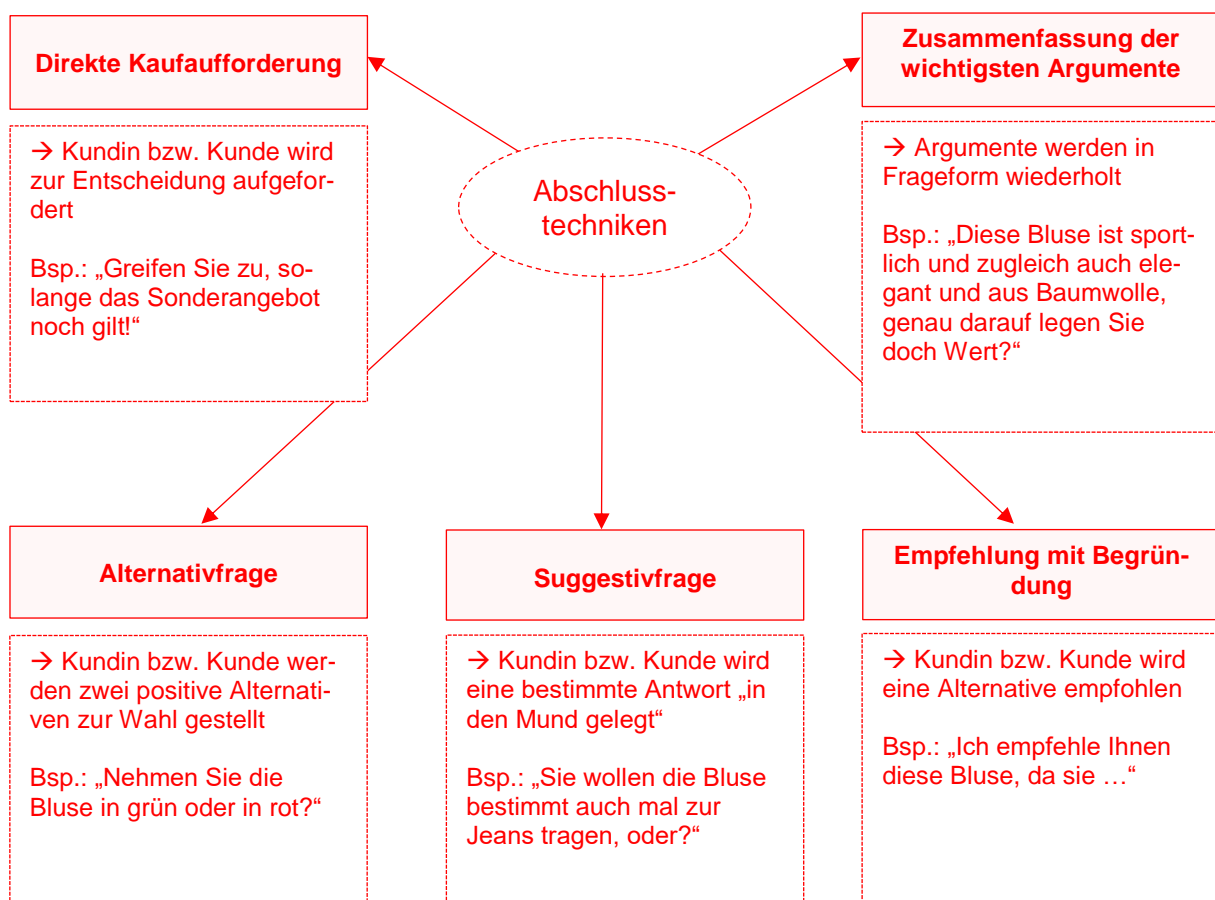
2. In der Phase des Kaufabschlusses sollte das Verkaufspersonal Abschlusstechniken und Abschlussverstärker einsetzen.
- Erstellen Sie für das Mitarbeiterhandbuch eine Übersicht über mögliche Abschlusstechniken. Verwenden Sie zur Verdeutlichung Beispiele.
 - Erstellen Sie eine weitere Übersicht für das Mitarbeiterhandbuch mit Beispielen über mögliche Abschlussverstärker.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Formulierung bzw. Darstellung, z. B.:

Abschlusstechniken

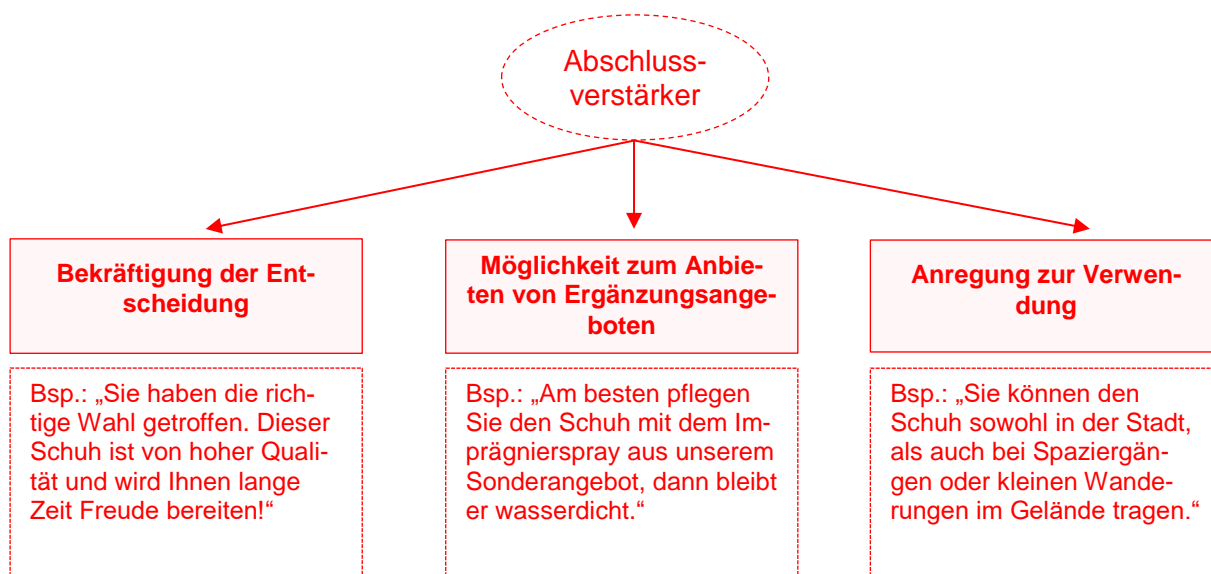
Zeigt die Kundin bzw. der Kunde Signale der Kaufbereitschaft, kann die Verkäuferin bzw. der Verkäufer durch die Anwendung einer Abschlusstechnik ihr bzw. ihm eine **Entscheidungshilfe** geben und so den Kaufabschluss herbeiführen.



Schülerabhängige Formulierung bzw. Darstellung, z. B.:

Abschlussverstärker

Nachdem die Kundin bzw. der Kunde sich zum Kauf entschlossen hat, sollte die Verkäuferin bzw. der Verkäufer durch die Verwendung eines Abschlussverstärkers die Kundin bzw. den Kunden in der **Kaufentscheidung bestärken**. Die Kundin bzw. der Kunde soll das Gefühl haben, die richtige Entscheidung getroffen zu haben.



3. Führen Sie im Rahmen der Mitarbeiterschulung einen Vortrag über das Thema „Kaufabschluss herbeiführen“ durch.

Lösungshinweis

Schülerabhängige Durchführung des Vortrags.