

Beobachtungsbogen Verkaufsgespräch

Situation/Artikel: _____

Phase	Beobachtungsmerkmale	Beobachtung: Begründung, Erklärung
Begrüßung	Situationsgerecht?	
Kontaktaufnahme	Allgemein, waren- oder kundenbezogen? Situationsgerecht?	
Bedarfsermittlung	Vorhanden? Direkt oder indirekt? Vertrauensauslöser verwendet? Feedback eingesetzt? Situationsgerecht?	
Warenvorlage	Wurde die Ware anschaulich gezeigt, vorgeführt, erklärt? Wurden die Sinne aktiviert? Wurde die Ware zum richtigen Zeitpunkt vorgelegt? Situationsgerecht?	
Argumentation/ Preisargumentation	Kundennutzen herausgestellt? Verständlich argumentiert? Kundenwünsche und -reaktionen berücksichtigt? Sandwich-Methode angewendet? Situationsgerecht?	
Ergänzungs-/ Zusatzangebote	Ergänzungsangebot unterbreitet? Zusatzangebot unterbreitet? Situationsgerecht?	
Sonstiges	Sprache, Mimik, Gestik?	