**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? |  |