|  |  |
| --- | --- |
| 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 … |

1. 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.

**Zusammenfassung der wichtigsten Argumente**

**Direkte Kaufaufforderung**

🡪 Argumente werden in Frageform wiederholt

Bsp.: „Diese Bluse ist sportlich und zugleich auch elegant und aus Baumwolle, genau darauf legen Sie doch Wert?“

🡪 Kundin bzw. Kunde wird zur Entscheidung aufgefordert

Bsp.: „Greifen Sie zu, solange das Sonderangebot noch gilt!“

**Suggestivfrage**

**Empfehlung mit Begründung**

**Alternativfrage**

🡪 Kundin bzw. Kunde wird eine bestimmte Antwort „in den Mund gelegt“

Bsp.: „Sie wollen die Bluse bestimmt auch mal zur Jeans tragen, oder?“

🡪 Kundin bzw. Kunde wird eine Alternative empfohlen

Bsp.: „Ich empfehle Ihnen diese Bluse, da sie …“

🡪 Kundin bzw. Kunde werden zwei positive Alternativen zur Wahl gestellt

Bsp.: „Nehmen Sie die Bluse in grün oder in rot?“

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.

**Möglichkeit zum Anbieten von Ergänzungsangeboten**

**Anregung zur Verwendung**

**Bekräftigung der Entscheidung**

Bsp.: „Sie können den Schuh sowohl in der Stadt, als auch bei Spaziergängen oder kleinen Wanderungen im Gelände tragen.“

Bsp.: „Am besten pflegen Sie den Schuh mit dem Imprägnierspray aus unserem Sonderangebot, dann bleibt er wasserdicht.“

Bsp.: „Sie haben die richtige Wahl getroffen. Dieser Schuh ist von hoher Qualität und wird Ihnen lange Zeit Freude bereiten!“

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

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerabhängige Durchführung des Vortrags.