

Lernsituation	
<b>WKE-LF02+LF06</b>	<b>Phasen des Verkaufsgesprächs erläutern</b>

## Situation

Sie sind Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter bei einem großen Warenhaus. Das Unternehmen beschäftigt regelmäßig Praktikantinnen und Praktikanten, welche während ihres Praktikums einen Einblick in die Tätigkeiten eines Einzelhändlers erhalten sollen. Da das Verkaufsgespräch einen wichtigen Teil der Tätigkeiten ausmacht, werden Sie beauftragt, den Praktikantinnen und Praktikanten die Phasen des Verkaufsgesprächs zu erläutern. Dazu sollen Sie einen Vortrag mithilfe der wichtigsten Begriffe halten. Leider sind die für den Vortrag vorbereiteten Begriffe durcheinandergeraten.

## Auftrag

Führen Sie den Vortrag durch.

Gehen Sie zur Vorbereitung des Vortrags folgendermaßen vor:

A. Sortieraufgabe durchführen:

a. Schneiden Sie die vorbereiteten Begriffe aus.

*Einzelarbeit*



b. Sortieren Sie die Begriffe unter den Gesichtspunkten „Kann ich erklären“ und „Kann ich nicht erklären“ auf zwei Stapel.

*Einzelarbeit*



Wichtig: Sie müssen die Begriffe erklären können, das Kennen bzw. Aufsagen einer Definition reicht nicht aus.

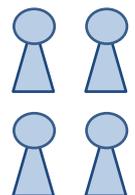
c. Arbeiten Sie im Tandem. Erklären Sie sich die Begriffe wechselseitig, besonders auch diejenigen, bei denen Sie selbst Schwierigkeiten hatten oder unsicher waren.

*Partnerarbeit*



Hinweis: Falls es Begriffe gibt, die Sie auch im Tandem nicht klären können, schlagen Sie diese in Ihren Unterlagen nach oder suchen Sie Hilfe bei einem anderen Tandem.

*Partnerarbeit/  
Gruppenarbeit*



B. Strukturbild anfertigen:

- a. Ordnen Sie Ihre Begriffe so, dass sich eine sinnvolle Anordnung ergibt. Dabei ist es besonders wichtig, dass Sie die Begriffe so ordnen, wie sie der Bedeutung nach zusammengehören.
- b. Verwenden Sie alle Begriffskarten; stellen Sie dabei zunächst mehrere Varianten zusammen und kleben Sie erst dann Ihre Kärtchen auf ein Blatt der Größe DIN A3 und
  - ergänzen Sie um weitere Begriffe,
  - erklären Sie Begriffe durch handschriftliche Ergänzungen,
  - verdeutlichen Sie Zusammenhänge durch Pfeile, Linien, Symbole und Farben.

**Datenkranz**

Verabschiedung	Feedback
Kundeneinwände	Argumentation
Preisnennung	Bedarfsermittlung
Vertrauensauslöser	Ergänzungs- u. Zusatzangebote
Kontaktaufnahme	Warenvorlage
Kaufabschluss	