|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituation | |
| WKE-LF04 | Kunden verabschieden |

Aufträge

1. Verfassen Sie in Einzelarbeit eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch zum Thema „Kunden verabschieden“.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerabhängige Formulierung bzw. Darstellung der Handbuchseite, z. B.:

**Verabschiedung der Kundin/des Kunden**

Die Phase der Verabschiedung ist von großer Bedeutung für die Kundenbindung. Durch die Verabschiedung soll eine positive Nachwirkung bei der Kundin/beim Kunden erreicht werden.

Gehen Sie bei der Verabschiedung folgendermaßen vor:

Verabschiedung

Kunde/in\* möchte sich den Kauf noch überlegen

Kunde/in\* kauft nicht

Kunde/in\* kauft

freundlich bleiben, der Kundin/dem Kunden Rückzug ermöglichen und höflich verabschieden

Dank aussprechen + situationsbezogen verabschieden

z. B.: „Vielen Dank für Ihren Einkauf und ein schönes Wochenende!“

„Danke für den Einkauf und viel Freude mit Ihren neuen Wanderschuhen.“

\* wenn bekannt: Kundin/Kunde mit Namen ansprechen

1. Führen Sie das Verkaufstraining durch.

Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

1. Setzen Sie sich in 5er-Gruppen zusammen.
2. Übernehmen Sie in wechselnden Rollen die Verkäufer-, Kunden- und Beobachterrolle.
3. Diskutieren Sie jeweils im Anschluss an das Rollenspiel das Beobachtete und finden Sie ggf. gemeinsam Verbesserungsvorschläge.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Die Lehrkraft sollte darauf achten, dass in den Gruppen die Rollen wechselseitig übernommen werden.