**Übung 1**

Entscheiden Sie für jede Aussage zum Verkaufsgespräch durch Umkreisen, ob sie richtig oder falsch ist. Führen Sie die jeweilige Rechenoperation durch, nachdem Sie für alle Aussagen die Entscheidung getroffen haben.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aussagen zum Verkaufsgespräch** | **richtig** | **falsch** |
| 1. Die Kontaktaufnahme sollte möglichst warenbezogen durchgeführt werden. | 5 | 7 |
| 1. Bei der Bedarfsermittlung spielen die Kaufmotive des Kunden keine Rolle; wichtiger ist, dass der Verkäufer so berät, dass der Kunde den teuersten Artikel kauft. | x3 | +5 |
| 1. Bei der indirekten Bedarfsermittlung stellt der Verkäufer dem Kunden so lange Fragen, bis er weiß, was der Kunde möchte. | -8 | :2 |
| 1. Die direkte Bedarfsermittlung ist besonders für Artikel geeignet, die nach Geschmack und Emotionalität ausgewählt werden, z. B. Parfüm oder Schmuck. | +10 | x3 |
| 1. Durch die Formulierung eines Vertrauensauslösers stellt der Verkäufer sicher, dass er den Bedarf des Kunden richtig verstanden hat. | :4 | -2 |
| 1. Bei der Warenvorlage sollten dem Kunden Artikel vorgelegt werden, die den Kaufmotiven des Kunden entsprechen. | +7 | +5 |
| 1. Dem Kunden sollten möglichst viele Artikel vorgelegt werden, damit er einen umfassenden Überblick über das Sortiment erhält. | x2 | +8 |
| 1. Bei der Argumentation sollte der Verkäufer möglichst viele Fachbegriffe verwenden ohne diese zu erklären. Dadurch merkt der Kunde, dass der Verkäufer sich auskennt. | -3 | :2 |
| 1. Um beim Kunden einen Preisschock zu vermeiden, sollte der Preis zwischen zwei Produktvorteile „verpackt“ werden. | +5 | x3 |
| 1. Unter einem Zusatzangebot versteht man einen Artikel, der die Nutzung eines anderen Artikels erst ermöglicht. Zusatzangebote sind funktionsnotwendig für den Hauptartikel. | +10 | +6 |
| 1. Ergänzungsangebote sind für den Hauptartikel nicht funktionsnotwendig, aber sie sind werterhaltend bzw. wertsteigernd für den Hauptartikel. | :2 | -4 |
| 1. Ergänzungs- und Zusatzangebote sollten dem Kunden angeboten werden, nachdem er sich zum Hauptkauf entschlossen hat, jedoch bevor er diesen bezahlt hat. | -6 | +4 |
| 1. Bei der Anwendung der Bumerang-Methode verwandelt der Verkäufer einen Produktvorteil in einen Nachteil und räumt so einen Einwand aus. | x3 | +2 |
| 1. Wenn der Kunde unschlüssig ist, für welchen Artikel er sich entscheiden soll, kann der Verkäufer durch die Verwendung einer Abschlusstechnik eine Entscheidungshilfe geben. | +3 | :3 |
| 1. Nur die Kunden, die etwas gekauft haben, werden freundlich verabschiedet; sie sollen das Unternehmen in einer angenehmen Erinnerung behalten. | -5 | :10 |
| Ergebnis: |  | |

**Übung 2**

Formulieren Sie die falschen Aussagen aus der Übung 1 so, dass die Aussagen richtig sind.

**Übung 3**

Formulieren Sie weitere (richtige oder falsche) Aussagen zum Verkaufsgespräch.