

Lernsituation	
WKE-LF06	Kunden verabschieden

Situation

Sie sind Auszubildende zur Kauffrau im Einzelhandel bzw. Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel im zweiten Ausbildungsjahr beim Warenhaus Kauflust. **Warenhaus Kauflust**

Heute werden Sie zu Herrn Knoll, dem Geschäftsführer, gerufen. Er teilt Ihnen folgendes mit:

„Guten Morgen! Vielen Dank für das Verfassen des Kapitels „Kaufabschluss herbeiführen“ für unser Mitarbeiterhandbuch. Wie Sie wissen, soll das Handbuch nach und nach erweitert werden. Gerade heute Morgen bin ich in einem Fachmagazin über einen Artikel zum Thema „Kunden verabschieden“ gestolpert. Bitte verfassen Sie auch zu dieser Phase des Verkaufsgesprächs eine Seite für das Mitarbeiterhandbuch. Es passiert immer wieder, dass bei uns im Haus Kundinnen und Kunden nicht verabschiedet werden, das darf nicht sein!“

Zuvor machen Sie bitte einen Rundgang durchs Haus. Beobachten Sie drei Verkaufsgespräche. Damit den Kolleginnen und Kollegen die Bedeutung der Verabschiedung bewusst wird, führen Sie bitte ein Verkaufstraining mit den Kolleginnen und Kollegen durch.“

Aufträge

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

Gehen Sie dabei folgendermaßen vor:

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

Datenkranz



Rollenspiele

Auszug aus einem Fachmagazin:

Die Verabschiedung - die oft vernachlässigte Phase im Verkaufsgespräch

Auf Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Argumentation und Preisnennung wird in vielen Verkaufsgesprächen sehr viel Wert gelegt – die Verabschiedung nach Beendigung des Verkaufsgesprächs hingegen wird leider oft vernachlässigt. Dabei ist gerade diese Phase des Verkaufsgesprächs von besonderer Bedeutung, denn es gilt: Nicht nur der erste Eindruck zählt – auch der letzte zählt!

Eine gute Verkäuferin bzw. ein guter Verkäufer verabschiedet einen Kunden¹ – egal ob dieser gekauft hat oder nicht – freundlich und höflich. Dazu gehört auch ein Dank an den Kunden für den Kauf. Verabschieden Sie Ihre Kunden situationsangemessen, damit zeigen Sie Aufmerksamkeit. Kauft z. B. ein Kunde abends kurz vor Ladenschluss ein, so wünschen Sie ihm einen schönen Abend. Kennen Sie den Kunden persönlich, so verabschieden Sie ihn mit seinem Namen.

Mit einer gelungenen Verabschiedung bleiben Sie positiv im Gedächtnis und können damit einen wichtigen Beitrag zur Kundenbindung leisten. Denken Sie daran: Der erste Eindruck ist entscheidend, der letzte Eindruck bleibt!

Material zur Durchführung des Verkaufstrainings:

Rollenspielkarte Verkäufer/in

Sie beraten die Kundin/den Kunden sorgfältig und versuchen sie/ihn vom Nutzen der Ware zu überzeugen. Nach Beendigung des Verkaufsgesprächs verabschieden Sie die Kundin/den Kunden angemessen.

Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 1

Sie suchen nach einem Geschenk für Ihren Neffen zum 5. Geburtstag und lassen sich ausführlich beraten. Kann die Verkäuferin/der Verkäufer Sie von der Ihnen vorgelegten Ware überzeugen, kaufen Sie.

¹ Mit der Formulierung „Kunde“ sind stets Personen aller Geschlechter gleichermaßen gemeint; aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird im Folgenden nur die männliche Form verwendet.

Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 2

Sie sind in Eile und kaufen freitagabends noch schnell verschiedene Lebensmittel ein. Unter anderem benötigen Sie Naturreis. Da Sie sich nicht auskennen, fragen Sie eine Verkäuferin/einen Verkäufer um Rat.

Rollenspielkarte Kundin 3

Sie sind auf eine Hochzeit eingeladen und benötigen eine zu Ihrem Kleid passende Handtasche. Sie lassen sich ausführlich beraten und entscheiden sich am Ende des Verkaufsgesprächs für eine Tasche.

Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 4

Sie wollen ein neues Smartphone kaufen und lassen sich ausführlich beraten, Sie fragen immer wieder nach und sind nicht besonders höflich. Am Ende des Gesprächs kaufen Sie nicht.

Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 5

Sie sind in wenigen Minuten mit Ihren Freunden ins Kino verabredet und wollen die verbleibende Zeit zum Einkaufen nutzen. Das sagen Sie der Verkäuferin/dem Verkäufer. Sie lassen sich verschiedene Joggingschuhe zeigen und sich ausführlich beraten. Nach einigen Minuten schauen Sie auf die Uhr und sagen der Verkäuferin/dem Verkäufer, Sie würden sich den Kauf noch einmal überlegen.

Rollenspielkarte Kundin bzw. Kunde 6

Sie ...