

Sektor: Einzelhandel

Aufgabenbereich 2: WAS MUSS ICH ÜBER DIE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN WISSEN?

Thema 1	Wie führe ich Beratungs- und Verkaufsgespräche?
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,	<ul style="list-style-type: none"> • wie Sie Beratungs- und Verkaufsgespräche richtig führen • wie ein Verkaufsgespräch strukturiert ist • in welche Phasen es aufgeteilt ist • wie Sie der Kundschaft offene/geschlossene Fragen stellen • wie Sie die Wünsche und Kaufmotive der Kundschaft ermitteln • wie Sie die Kundschaft über die Waren und ihre Eigenschaften informieren und sie detailliert und klar beschreiben

1. Sie wollen ein Praktikum in einem Modehaus beginnen. Sie haben bis jetzt keine Erfahrung als Modeberater/in und möchten sich deshalb informieren, worauf Sie besonders achten sollen. Sehen Sie sich das Video „Verkaufstricks im Einzelhandel!“ an und lösen Sie die Aufgaben.



<https://www.youtube.com/watch?v=tdvtTRrQWFg>

1

Was sind die wichtigsten Tipps bei Verkauf und in der Kundenberatung? Lesen Sie die Aussagen. Welche sind richtig? Markieren Sie.

- a) Positive Ausstrahlung
- b) Die Körpersprache der Kunden beachten
- c) Kunden sofort ansprechen
- d) Offene Fragen stellen
- e) Geschlossene Fragen stellen
- f) Immer mindestens fünf Produkte präsentieren
- g) Für den Kunden immer da sein

2. Bei der Kommunikation mit Kunden ist es wichtig, richtige Fragen zu stellen, damit Sie viele Informationen bekommen. Lesen Sie die Fragen unten. Wie unterscheiden sie sich?

a. Entscheiden Sie, welche Fragen offen und welche geschlossen sind.

	offene Frage	geschlossene Frage
1. Gefallen Ihnen Skinny Jeans?		
2. Tragen Sie gerne Wollpullover?		
3. Welche Farben tragen Sie gern?		
4. Für welche Gelegenheit sollte es sein?		
5. Welches Produkt interessiert Sie?		
6. Wie kann ich Ihnen helfen?		
7. Gefällt Ihnen dieser Pullover in Grau?		
8. Worauf legen Sie besonderen Wert?		
9. Welche Hosenform tragen Sie am liebsten?		
10. Welche Outfits tragen Sie gern?		
11. Tragen Sie gerne sportliche Kleidung?		

b. Welche Fragen würden Sie dem Kunden stellen, damit Sie die meisten Informationen bekommen? Warum? Diskutieren Sie mit Ihrem Gesprächspartner.

3. Jedes Verkaufsgespräch hat 5 Phasen, die Sie als Verkäufer mit dem Kunden durchlaufen.

Lesen Sie die Fragen aus den verschiedenen Phasen und ordnen Sie diese richtig zu.

2

1. Die Kontaktphase	a) Zu welchem Anlass möchten Sie das Hemd?
2. Die Bedarfsermittlung	b) Dieses Hemd lässt sich sehr gut mit Jeans oder Chinos kombinieren.
3. Die Warenvorlage	c) Grüß Gott! Wie kann ich Ihnen helfen?
4. Die Argumentationsphase	d) Da haben Sie wirklich eine sehr gute Wahl getroffen.
5. Die Abschlussphase	e) Dieses Hemd haben wir erst gestern bekommen.

1.	2.	3.	4.	5.

4. Lesen Sie die Texte über die 5 Phasen des Verkaufsgesprächs.

a. Welche Phasen werden hier beschrieben? Ergänzen Sie.

b. Wie ist der korrekter Ablauf? Sortieren Sie.

	<p>_____</p> <p>In dieser Phase präsentieren Sie als Verkäufer dem Kunden einen bestimmten Artikel, der seinen Wünschen entsprechen sollte. Wichtig ist dabei, dass Sie den richtigen Zeitpunkt erkennen, den richtigen Artikel auswählen oder die angemessene Auswahl zeigen.</p>
	<p>_____</p> <p>In dieser Phase sollte Sie den Kunden zum Kauf anregen. Dabei müssen Sie gut begründen und den Kunden überzeugen. Gehen Sie auf die Warenmerkmale und Vorteile ein.</p>

	<p>_____</p> <p>Diese Phase ist für das weitere Gespräch sehr wichtig, deshalb müssen Sie sie gründlich durchführen. Es geht darum, dass Sie die Kundenwünsche und Kaufmotive erkennen. Sie müssen aber auch wissen, ob Sie diese Kundenwünsche erfüllen können, d.h. Sie müssen genau wissen, welche Waren Sie im Sortiment haben. Am schnellsten bekommen Sie die notwendigen Informationen, wenn Sie dem Kunden direkte Fragen stellen.</p>
	<p>_____</p> <p>Diese Phase ist der spannendste Teil des Verkaufsgesprächs, denn hier entscheidet sich, ob der Kunde die Ware tatsächlich kauft. Sie als Verkäufer sollten die positive Kaufentscheidung des Kunden unterstützen.</p>
	<p>_____</p> <p>Diese Phase ist für ein Verkaufsgespräch entscheidend. Sie müssen auf den Kunden einen positiven Eindruck machen. Wenn ein Verkaufsgespräch stattfinden soll, müssen Sie Ihren Kunden zuerst höflich begrüßen.</p>

5. Lesen Sie das Fallbeispiel. Wie würden Sie reagieren? Welche Strategien würden Sie nutzen? Notieren Sie Ihre Ideen, schreiben Sie mit Ihrem Partner ein Kundengespräch und spielen Sie es anschließend vor.

Kennen Sie die Situation? Nun fragt schon der fünfte Kunde nach einem bestimmten Kleidungsstück aus der aktuellen, sehr beliebten Kollektion. Und natürlich wissen Sie, dass seine Größe ausverkauft ist, Sie müssen nicht einmal im Lager nachsehen. Jetzt ist Ihr Verkaufstalent gefragt: Erklären Sie dem Kunden, dass seine Größe ausverkauft ist und lassen Sie sich einen erfolgreichen Verkauf entgehen - ODER schaffen Sie es trotzdem, dass der Kunde mit einem neuen Kleidungsstück nach Hause geht?

3

Verkäufer(in)/Modeberater(in): ...
Kunde/Kundin: ...
Verkäufer(in)/Modeberater(in): ...

6. Nun wissen Sie bereits, wie Sie ein Kundengespräch führen sollen. Wie ist es aber, wenn Sie den Kunden ihre Wünsche nicht erfüllen können? Auch dafür gibt es Lösungen! Sehen Sie sich das Video „Haben wir nicht, gibt es nicht“ mit Tipps der Verkaufsexpertin an.

- a. Was sollen Sie als Verkäufer vermeiden? Warum? Erzählen Sie.
- b. Wie soll man als Verkäufer richtig reagieren? Machen Sie ein paar Vorschläge.



<https://www.youtube.com/watch?v=8KLw2GBmZMA>

c. Sehen Sie sich das Video noch einmal an und lösen Sie die Aufgaben. Welche Formulierungen gehören zur schlechten Strategie und welche zu der guten? Kreuzen Sie an.

	😊	😞
1. Ne, das tut mir leid. Wir haben sie nur so, wie sie da hängen.		
2. Das kann ich mir total gut vorstellen.		
3. Aber wir kriegen in zwei Wochen neue Hemden rein, da können Sie nochmal reingucken.		
4. Ich habe hier einmal, so jetzt für die Feiertage, was Kleinkariertes, das ist auch eine schöne Farbkombination,...		
5. Ach so, das haben wir leider nicht. Es war total beliebt. Tut mir leid.		
6. Wir haben das Hemd, das war gute Wahl, nicht mehr, das war sehr beliebt. Ich habe Ihnen mal zwei andere mitgebracht, ...		
7. Ah, da schaue ich im Lager nach. Ein Moment.		

7. Alles klar? Sehen Sie sich das Video „Haben wir nicht, gibt es nicht“ noch einmal an und machen Sie den Test.

1. Warum hat die Verkaufsexpertin nicht nachgeschaut, ob das Hemd doch noch da hängt?

- a Sie hatte keine Lust.
b Sie wollte dem Kunden zeigen, dass sie ihm vertraut.

2. Warum sollen Sie als Verkäufer/in trotzdem ins Lager gehen, obwohl Sie wissen, dass das Kleidungsstück nicht da ist?

- a Man kann so Zeit gewinnen und ein anderes Kleidungsstück bringen.
b Man muss nachsehen, ob eine neue Lieferung gekommen ist.

3. Was muss man als Verkäufer/in beachten, wenn man ein anderes Kleidungsstück als Alternative anbieten möchte?

- a Man muss sich den Kunden genau anschauen.
b Der Verkäufer bringt das, was ihm persönlich gefällt.

4. Was sollen Sie als Verkäufer/in vermeiden?

- a Lange erklären, warum Sie das gewünschte Kleidungsstück nicht haben.
b Das neu ausgesuchte Kleidungsstück loben und gut präsentieren.

5. Was kann manchmal passieren, wenn Sie die neuen Kleidungsstücke präsentieren?

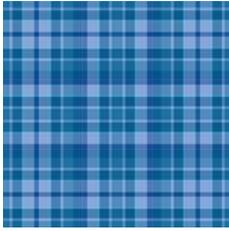
- a Der Kunde kauft keins davon.
b Der Kunde kauft beide.

6. Was sollten Sie beachten, wenn Sie dem Kunden andere Kleidungsstücke zeigen?

- a Immer gleiche Muster aussuchen.
b Immer unterschiedliche Muster wählen.

8. Als Modeberater/Modeberaterin müssen Sie die Kleidungsstücke möglichst genau beschreiben. deshalb sollen Sie sich mit Mustern oder Materialien gut auskennen.

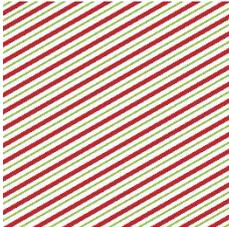
a. Sehen Sie sich die Bilder an und ergänzen Sie die passenden Adjektivendungen.



Beispiel:

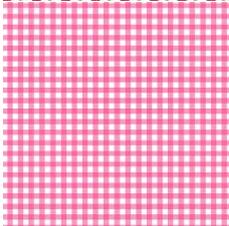
eine blau karierteHose

die blau karierteHose



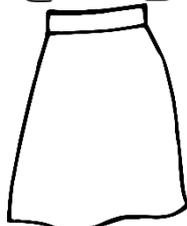
ein bunt gestreifte__ Hemd

das bunt gestreift__ Hemd



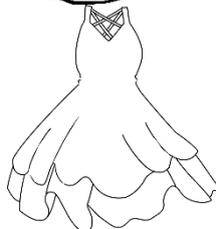
eine rosa kariert__ Bluse

die rosa kariert__ Bluse



ein schwarz gepunktet__ Rock

der schwarz gepunktet__ Rock



ein geblümt__ Kleid

das geblümt__ Kleid

b. Arbeiten Sie in Paaren. Bringen Sie verschiedene Modezeitschriften oder Werbeprospekte mit Mode mit in den Unterricht. Blättern Sie sie durch, suchen Sie ein Kleidungsstück aus und beschreiben Sie es Ihrem Partner/Ihrer Partnerin. Sagen Sie etwas zu Material und Muster. Achten Sie auf die korrekte Aussprache und entsprechende Endungen.

**9. Sehen Sie sich Kleidungsstücke an. Wie würden Sie diese dem Kunden/der Kundin beschreiben?
a. Schreiben Sie kurze Sätze.**



Beispiel:

→ Hier habe ich für Sie eine
bequeme Jeanshose.



das Kunstleder + der Rock
schmal



die Woll(e) + der Pullover
warm



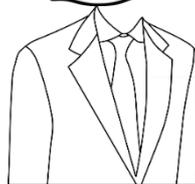
das Strick + das Kleid
modern



das Wildleder + die Jacke
lässig



die Baumwoll(e) + das T-Shirt
weit



das Leinen + das Sakko
elegant



das Leder + der Schuh
weich

6

b. Spielen Sie mit Ihrem Gesprächspartner/Ihrer Gesprächspartnerin ein Verkaufsgespräch. Benutzen Sie dabei die Kleidungsstücke aus 8a. und 9a.

10. Suchen Sie folgende Wörter.

KUNDEN REGAL EINKAUFSWAGEN MITARBEITER
VERKAUEFER LADENDIEBE STAMMKUNDEN
RUCKSAECKE VERHALTEN AUFMERKSAMKEIT HAND

E	L	K	U	N	D	E	N	S	X	Z	P	P	T	Y
A	X	E	G	S	H	Z	K	E	D	I	G	X	E	V
N	U	V	R	G	N	G	L	Z	L	T	A	Z	I	A
M	A	F	E	U	U	Z	R	E	G	A	L	L	N	L
M	N	S	M	R	C	A	P	H	L	J	W	I	K	N
L	I	S	T	E	H	K	P	J	V	H	U	B	A	V
E	A	T	R	A	R	A	S	S	I	N	Z	H	U	E
X	Y	D	A	W	M	K	L	A	H	H	X	F	F	R
J	S	E	E	R	R	M	S	T	E	M	Q	H	S	K
K	Y	T	W	N	B	D	K	A	E	C	Y	G	W	A
H	E	T	E	M	D	E	T	U	M	N	K	G	A	E
A	R	T	I	I	X	I	I	D	N	K	U	E	G	U
N	O	E	K	P	Y	C	E	T	K	D	E	K	E	F
D	E	Q	C	Y	H	V	E	B	E	D	E	I	N	E
U	T	Z	C	X	Q	N	R	I	E	R	A	N	T	R

11. Beim Verkauf kommt es manchmal zu Situationen, in denen Sie als Verkäufer/in oder Modeberater/in schnell und korrekt reagieren müssen.

a. Wie kann ich z. B. einen Dieb erkennen? Und kann ich z. B. einen Diebstahl vorbeugen? Wie soll ich mich als Mitarbeiter/in in solchen Situationen verhalten? Lesen Sie die 11 Grundregeln zum Verhalten bei Diebstahl. Verbinden Sie die Regeln mit den Erklärungen und Beispielen¹.

Polizei * Gefahr * Zeuge * Ruhe * Kontrolle * Vorsicht * Blickkontakt
Strafanzeige * Aufmerksamkeit * Beobachtung * Kundenkontakt

1.	Bleiben Sie beim Verkauf aktiv! So hat der Kunde keine Chance zu stehlen.
2.	Geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass Sie für ihn da sind. So behalten Sie die Situation im Auge.
3.	Bleiben Sie vor allem bei großen Taschen oder Tüten, dicken Mänteln, aber auch Kinderwägen aufmerksam. Das sind oft beliebte Transportmittel der Diebe.

¹ Quelle: http://www.elf-freunde.de/PDF_Daten/Kundendiebstahl.pdf

4.	Beobachten Sie Kunden genau, die auffällig und unsicher sind oder ziellos durch den Laden laufen. Auch die Stammkunden können zu Dieben werden!
5.	Wenn Sie einen Diebstahl beobachtet haben, sprechen Sie den Dieb ruhig und diskret an und bitten Sie ihn, Sie ins Büro zu begleiten.
6.	Bleiben Sie nie mit dem Dieb alleine und holen Sie sich immer einen Kollegen/eine Kollegin hinzu.
7.	Achten Sie darauf, dass der Dieb die gestohlenen Sachen nicht wieder ins Regal zurücklegt.
8.	Bitten Sie den Dieb, die gestohlenen Gegenstände herauszugeben. Denken Sie daran, dass Sie seine Taschen nie selbst kontrollieren dürfen. Das ist die Sache der Polizei.
9.	Füllen Sie in jedem Fall eine Strafanzeige aus oder stellen Sie bei geringerem Warenwert auch einen Strafantrag.
10.	Verständigen Sie in jedem Fall Polizei, wenn der Dieb keinen Personalausweis oder Reisepass dabei hat, wenn er minderjährig ist oder sich aggressiv verhält.
11.	Bringen Sie sich auf keinen Fall selbst in Gefahr! Wenn Sie das Gefühl haben, dass die Situation eskaliert, lassen Sie den Dieb lieber laufen.

b. Haben Sie schon solche Situation erlebt? Wie haben Sie oder Ihre Kolleg/innen reagiert? Was hätten Sie im Nachhinein anders gemacht? Diskutieren Sie im Plenum.

8

12. Lesen Sie den Lückentext und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

Aufmerksamkeit * Verhalten * Hand * Rucksäcke * Ladendiebe * Stammkunden
Verkäufer Mitarbeiter * Verkaufsraum * Kunden * Einkaufswagen

Verhalten der Ladendiebe

Viele Ladendiebe machen sich durch bestimmtes _____ bemerkbar. Die meisten gehören zu den „normalen“ Kunden, häufig sind sie sogar _____ in dem Laden. Als Mitarbeiter sollten Sie auf folgende „Signale“ achten, die auf einen unehrlichen _____ schließen.

Oft laufen _____ im Geschäft zielloses und unentschlossenes umher, z.B. hat der Kunde ein Hemd in der _____ und wechselt „auffällig“ häufig die Abteilungen. Öfters beobachten sie unruhig und misstrauisch die _____ (der ehrliche Kunde interessiert sich eher für die Ware und nicht für sein Umfeld). Ladendiebe verfolgen alle Vorgänge im _____ sehr genau und suchen häufig den Blickkontakt mit einem Verkäufer. Sie betrachten lange und ausführlich die Ware und bleiben ungewöhnlich lange vor einem Verkaufsständer oder einem _____ stehen.

Viele Ladendiebe benutzen keinen _____ oder Korb, deshalb sollten Sie als Verkäufer auf Kunden achten, die mehrere Artikel in der Hand halten. Wenn Sie dies bemerken, bieten Sie aktiv einen Einkaufskorb oder eine „Haustasche“ an. Der mögliche Dieb fühlt sich eher erkannt und der ehrliche Kunde freut sich über den aufmerksamen _____. Dazu kommt der psychologische Effekt, dass ein Kunde mit einem Einkaufskorb mehr einkauft als der Kunde ohne.

Achten Sie besonders auf Kunden, die Handtaschen oder _____ nicht verschlossen haben. Was können Sie tun? Gehen Sie offen und freundlich auf den Kunden zu und weisen sie ihn darauf hin, dass seine Handtasche nicht verschlossen ist. Der ehrliche Kunde freut sich über Ihre _____, der mögliche Ladendieb „ärger“ sich.²

² bearbeitet nach Quelle: <https://www.parfuemerienachrichten.de/tipp-ladendiebstahl-erkennen-und-verhindern/> 25.11.2020

LÖSUNGEN:

zu 1.

- a) Positive Ausstrahlung
- b) Die Körpersprache der Kunden beachten
- c) Kunden sofort ansprechen
- d) Offene Fragen stellen
- e) Geschlossene Fragen stellen
- f) Immer mindestens fünf Produkte präsentieren
- g) Für den Kunden immer da sein

zu 2a.

	offene Frage	geschlossene Frage
1. Gefallen Ihnen Skinny Jeans?		x
2. Tragen Sie gerne Wollpullover?		x
3. Welche Farben tragen Sie gern?	x	
4. Für welche Gelegenheit sollte es sein?	x	
5. Welches Produkt interessiert Sie?	x	
6. Wie kann ich Ihnen helfen?	x	
7. Gefällt Ihnen dieser Pullover in Grau?		x
8. Worauf legen Sie besonderen Wert?	x	
9. Welche Hosenform tragen Sie am liebsten?	x	
10. Welche Outfits tragen Sie gern?	x	
11. Tragen Sie gerne sportliche Kleidung?		x

10

zu 3.

1.	2.	3.	4.	5.
c	a	e	b	d

zu 4.

- 3. Die Warenvorlage
- 4. Die Argumentationsphase
- 2. Die Bedarfsermittlung
- 5. Die Abschlussphase
- 1. Die Kontaktphase

zu 6c.

	😊	😞
1. Ne, das tut mir leid. Wir haben sie nur so, wie sie da hängen.		x
2. Das kann ich mir total gut vorstellen.	x	
3. Aber wir kriegen in zwei Wochen neue Hemden rein, da können Sie nochmal reingucken.		x
4. Ich habe hier einmal, so jetzt für die Feiertage, was Kleinkariertes, das ist auch eine schöne Farbkombination,...	x	
5. Ach so, das haben wir leider nicht. Es war total beliebt. Tut mir leid.		x
6. Wir haben das Hemd, das war gute Wahl, nicht mehr, das war sehr beliebt. Ich habe Ihnen mal zwei andere mitgebracht, ...	x	
7. Ah, da schaue ich im Lager nach. Ein Moment.	x	

zu 7.

1. Warum hat die Verkaufsexpertin nicht nachgeschaut, ob das Hemd doch noch da hängt?

- a Sie hatte keine Lust.
b Sie wollte dem Kunden zeigen, dass sie ihm vertraut.

2. Warum sollen Sie als Verkäufer/in trotzdem ins Lager gehen, obwohl Sie wissen, dass das Kleidungsstück nicht da ist?

- a Man kann so Zeit gewinnen und ein anderes Kleidungsstück bringen.
b Man muss nachsehen, ob eine neue Lieferung gekommen ist.

3. Was muss man als Verkäufer/in beachten, wenn man ein anderes Kleidungsstück als Alternative anbieten möchte?

- a Man muss sich den Kunden genau anschauen.
b Der Verkäufer bringt das, was ihm persönlich gefällt.

4. Was sollen Sie als Verkäufer/in vermeiden?

- a Lange erklären, warum Sie das gewünschte Kleidungsstück nicht haben.
b Das neu ausgesuchte Kleidungsstück loben und gut präsentieren.

5. Was kann manchmal passieren, wenn Sie die neuen Kleidungsstücke präsentieren?

- a Der Kunde kauft keins davon.
b Der Kunde kauft beide.

6. Was sollten Sie beachten, wenn Sie dem Kunden andere Kleidungsstücke zeigen?

- a Immer gleiche Muster aussuchen.
b Immer unterschiedliche Muster wählen.

zu 8a.

ein bunt gestreiftes Hemd
das bunt gestreifte Hemd
eine rosa karierte Bluse
die rosa karierte Bluse
ein schwarz gepunkteter Rock
der schwarz gepunktete Rock
ein geblühtes Kleid
das geblühte Kleid

zu 9a.

einen schmalen Kunstlederrock
einen warmen Wollpullover
ein modernes Strickkleid
eine lässige Wildlederjacke
ein weites Baumwoll-T-Shirt
ein elegantes Leinensakko
weiche Lederschuhe

zu 11a.

1. Kundenkontakt
2. Blickkontakt
3. Aufmerksamkeit
4. Beobachtung
5. Ruhe
6. Zeuge

7. Vorsicht
8. Kontrolle
9. Strafanzeige
10. Polizei
11. Gefahr

zu 12.

Verhalten der Ladendiebe

Viele Ladendiebe machen sich durch bestimmtes Verhalten bemerkbar. Die meisten gehören zu den „normalen“ Kunden, häufig sind sie sogar Stammkunden in dem Laden. Als Mitarbeiter sollten Sie auf folgende „Signale“ achten, die auf einen unehrlichen Kunden schließen.

Oft laufen Ladendiebe im Geschäft zielloses und unentschlossenes umher, z.B. hat der Kunde ein Hemd in der Hand und wechselt „auffällig“ häufig die Abteilungen. Öfters beobachten sie unruhig und misstrauisch die Verkäufer (der ehrliche Kunde interessiert sich eher für die Ware und nicht für sein Umfeld). Ladendiebe verfolgen alle Vorgänge im Verkaufsraum sehr genau und suchen häufig den Blickkontakt mit einem Verkäufer. Sie betrachten lange und ausführlich die Ware und bleiben ungewöhnlich lange vor einem Verkaufsständler oder einem Regal stehen.

Viele Ladendiebe benutzen keinen Einkaufswagen oder Korb, deshalb sollten Sie als Verkäufer auf Kunden achten, die mehrere Artikel in der Hand halten. Wenn Sie dies bemerken, bieten Sie aktiv einen Einkaufskorb oder eine „Haustasche“ an. Der mögliche Dieb fühlt sich eher erkannt und der ehrliche Kunde freut sich über den aufmerksamen Mitarbeiter. Dazu kommt der psychologische Effekt, dass ein Kunde mit einem Einkaufskorb mehr einkauft als der Kunde ohne.

Achten Sie besonders auf Kunden, die Handtaschen oder Rucksäcke nicht verschlossen haben. Was können Sie tun? Gehen Sie offen und freundlich auf den Kunden zu und weisen sie ihn darauf hin, dass seine Handtasche nicht verschlossen ist. Der ehrliche Kunde freut sich über Ihre Aufmerksamkeit, der mögliche Ladendieb „ärgert“ sich.