

Übungen zur Verkaufsargumentation

Sie sind zurzeit in der Qualitätsentwicklung der Waha GmbH eingesetzt und werden beauftragt, einzelne Verkaufsgespräche zu analysieren. In einer Schulung sollen Sie den neuen Auszubildenden aufzeigen, wie eine professionelle Beratung aussieht.

Schauen Sie sich die folgenden Auszüge aus den Verkaufsgesprächen an.

Verkaufsgespräch 1: Das Parfüm

Ein Mann im Anzug mittleren Alters steht in der Parfümerie vor dem Regal mit den Herren-
düften. Die Auszubildende Esma spricht ihn an und ermittelt seinen Bedarf. Der Kunde
möchte ein neues und besonderes Parfüm, welches nicht jeder hat.

1 Esma:	„Hier haben wir den neuen Duft „Fresh“, ein sehr sportlicher und frischer Duft. Möchten Sie ihn mal ausprobieren?“
2 Kunde:	„Ja selbstverständlich!“ (Esma sprüht den Duft auf einen Teststreifen und reicht ihn dem Kunden) „Der riecht schonmal ganz gut.“
3 Esma:	„Es ist ein sehr sportlicher, frischer Duft, der zu unterschiedlichen Anlässen passt. Sie können ihn dadurch sowohl vor der Arbeit auftragen als auch abends, wenn sie ausgehen. “
4 Kunde:	„Das hört sich gut an. Haben Sie denn noch andere Düfte zum Vergleich da?“
5 Esma:	„Selbstverständlich. Der Duft „Lion“ wird Ihnen sicherlich gefallen, er ist äußerst exklusiv. (Esma sprüht den Duft von „Lion“ auf einen Teststreifen)

Beurteilen Sie die Verkaufsargumentation in Abschnitt 3 und 5 und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag

Verkaufsgespräch 2: Kaffeemaschine

Eine ältere Dame steht vor dem Regal mit den Kaffeemaschinen. Der Auszubildene Alex spricht die Kundin an und ermittelt ihren Bedarf. Die Kundin möchte eine neue, günstige Kaffeemaschine ohne viel Schnick Schnack, weil ihre alte kaputt gegangen ist.

Alex:	„Ich empfehle Ihnen den hochwertigen Selaco Vollautomaten, mit dem Sie ganz einfach auch leckeren Milchschaum zubereiten können.“
Kundin:	„Ich brauche eigentlich nur eine ganz normale Kaffeemaschine und ich trinke meinen Kaffee immer schwarz!“
Alex:	„Dann kann ich Ihnen diese einfache Kaffeemaschine von Lapressa empfehlen. Sie hat einen 1,5 Liter Wassertank, eine doppelwandige Thermoskanne und eine 1000-Watt-Pumpe. (Alex zeigt der Kundin ein Markenprodukt und die einfache Bedienung, das Befüllen des Wassertanks etc.)
Kundin:	„Na ja, aussehen tut sie ja nicht schlecht. Aber gibt's die auch kleiner? Ich habe nicht so viel Platz in meiner Küche.“
Alex:	„Ja, selbstverständlich. Da haben wir das Modell Piccolina von Lapressa. Die Kaffeemaschine ist sehr leicht zu bedienen, hat einen kleineren Wassertank mit 0,7 Liter Fassungsvermögen und eine automatische Abschaltfunktion.“

Produktinformationen:

Thermoskanne – Kaffee bleibt länger frisch und heiß

1000-Watt-Pumpe – schnelle und effektive Zubereitung

1,5 Liter Wassertank – Zubereitung von 10-15 Tassen Kaffee

Automatische Abschaltfunktion – Energie sparen, Sicherheit

Beurteilen Sie die Verkaufsargumentation und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag

Verkaufsgespräch 3: E-Bike

Eine sportliche Frau mittleren Alters schaut sich bei den E-Bikes um. Der Auszubildene Emre spricht die Kundin an und ermittelt ihren Bedarf. Die Kundin möchte ein neues Fahrrad, mit dem sie lange Strecken fahren kann und auch problemlos Berge hinaufkommt.

Emre:	„Schauen Sie mal, hier haben wir das neue „Cityrad 2022“ mit 26 Zoll Rädern und einem entnehmbaren Akku.“
Kundin:	„Ist das auch das Richtige für mich, das sieht so klein aus?“
Emre:	„Ja, klar! Das Cityrad ist ein einfaches E-Bike, welches für lange Fahrten geeignet ist. Wie oft fahren Sie denn?“
Kundin:	„Ich fahre täglich mit dem Fahrrad zur Arbeit.“
Emre:	„Da kann ich Ihnen das „City Pro 2022“ mit 28 Zoll Rädern zeigen. Kommen Sie bitte mit. (Läuft mit der Kundin zu einem Regal, auf dem das City Pro 2022 eingehängt ist). Schauen Sie, dieses Modell hat einen Aluminium-Rahmen, einen stabilen Gepäckträger und einen Lithium-Ionen Akku.“
Kundin:	„Ich weiß nicht so genau.“

Produktinformationen:

Aluminium-Rahmen – rostet nicht, geringes Gewicht

Lithium-Ionen-Akku – hervorragende Leistung, lange Lebensdauer, leicht

Beurteilen Sie die Verkaufsargumentation und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag