

Dr. Gustav Breitzkreuz

**„Der optimale Schnelleinstieg für
die Kundenberatung und den Verkauf“**

Ein Trainings-, Lern- und Arbeitsbuch für die erfolgreiche
Abschlussprüfung und den sicheren Berufseinstieg
mit 108 prüfungs- und praxisrelevanten Testaufgaben und Lösungen

Materialien für die betriebswirtschaftliche Ausbildung

Gustav Breitkreuz

Der optimale Schnelleinstieg für die Kundenberatung und den Verkauf

Ein Trainings-, Lern- und Arbeitsbuch für die
erfolgreiche Abschlussprüfung und den
sicheren Berufseinstieg mit 108 prüfungs- und
praxisrelevanten Testaufgaben und Lösungen

Shaker Verlag
Aachen 2007

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Copyright Shaker Verlag 2007

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-6771-1

ISSN 1436-8455

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407/95 96 - 0 • Telefax: 02407/95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	9
----------------------	----------

Testaufgaben 1 - 108

Lernabschnitt 1	
Eigenschaften eines Kundenberaters / Verkäufers	11
Lernabschnitt 2	
Persönlichkeitsanforderungen und Anforderungen an das Leistungsprofil des Verkäufers	12
Lernabschnitt 3	
Rhetorikanforderungen für die Kundenberatung und den Verkauf	14
Lernabschnitt 4	
Psychologisches Wissen des Kundenberaters und Verkäufers im Umgang mit den Kunden	16
Lernabschnitt 5	
Warenkenntnisse	18
Lernabschnitt 6	
Verkaufsvorbereitung	20
Lernabschnitt 7	
Emotionale Einstimmung auf das Kundengespräch	22
Lernabschnitt 8	
Phasen des kundenorientierten Gesprächseinstieges	23
Lernabschnitt 9	
Kaufmotive des Kunden ermitteln	24
Lernabschnitt 10	
Wirksamer Einsatz von Fragetechniken für die Bedarfsermittlung	25
Lernabschnitt 11	
Argumentations- und Präsentationsstrategie	27

Lernabschnitt 12	
Einwandbehandlung	30
Lernabschnitt 13	
Zusatzangebote als Anreiz für Kaufentscheidungen	32
Lernabschnitt 14	
Kundendienst- und Serviceleistungen im Einzelhandel.....	33
(Ergänzungen zum Lernabschnitt 11, Testaufgabe 60 – Servicebezogene Argumente)	
Lernabschnitt 15	
Kaufabschluss	34
Lernabschnitt 16	
Verabschiedung des Kunden	36
Lernabschnitt 17	
Beratung und Verkauf am Telefon	37
Lernabschnitt 18	
Reklamationsabwicklung nach dem Kauf einer Ware	39
Lernabschnitt 19	
Verkaufsgesprächsnachbearbeitung	41
Lernabschnitt 20	
Praxisbeispiel eines Beratungs- und Verkaufsgespräches in Kurzfassung	42
Lernabschnitt 21	
Rollenspiel – Kundenberatung / Verkauf	43
in Anlehnung an das Buch „Ausbildung im Einzelhandel Teil 1, Lernsituation 22“ Cornelsen Verlag 2006	

Lernabschnitt 1	
Eigenschaften eines Kundenberaters / Verkäufers	44
Lernabschnitt 2	
Persönlichkeitsanforderungen und Anforderungen an das Leistungsprofil des Verkäufers	47
Lernabschnitt 3	
Rhetorikanforderungen für die Kundenberatung und den Verkauf	51
Lernabschnitt 4	
Psychologisches Wissen des Kundenberaters und Verkäufers im Umgang mit den Kunden	56
Lernabschnitt 5	
Warenkenntnisse	59
Lernabschnitt 6	
Verkaufsvorbereitung	63
Lernabschnitt 7	
Emotionale Einstimmung auf das Kundengespräch	67
Lernabschnitt 8	
Phasen des kundenorientierten Gesprächseinstieges	69
Lernabschnitt 9	
Kaufmotive des Kunden ermitteln	71
Lernabschnitt 10	
Wirksamer Einsatz von Fragetechniken für die Bedarfsermittlung	73
Lernabschnitt 11	
Argumentations- und Präsentationsstrategie	76
Lernabschnitt 12	
Einwandbehandlung	85
Lernabschnitt 13	
Zusatzangebote als Anreiz für Kaufentscheidungen	91

Lernabschnitt 14	
Kundendienst- und Serviceleistungen im Einzelhandel	93
(Ergänzungen zum Lernabschnitt 11, Testaufgabe 60 – Servicebezogene Argumente)	
Lernabschnitt 15	
Kaufabschluss	96
Lernabschnitt 16	
Verabschiedung des Kunden	99
Lernabschnitt 17	
Beratung und Verkauf am Telefon	101
Lernabschnitt 18	
Reklamationsabwicklung nach dem Kauf einer Ware	107
Lernabschnitt 19	
Verkaufsgesprächsnachbearbeitung	111
Lernabschnitt 20	
Praxisbeispiel eines Beratungs- und Verkaufsgespräches in Kurzfassung	114
Lernabschnitt 21	
Rollenspiel – Kundenberatung / Verkauf	118
in Anlehnung an das Buch „Ausbildung im Einzelhandel Teil 1, Lernsituation 22“ Cornelsen Verlag 2006	
Literaturverzeichnis	123