

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	5
1 Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch	5
1.1 Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch	5
1.2 Gestaltung einer positiven Beziehungsebene	6
1.3 Körpersprache: Ohne Worte etwas sagen!	7
1.4 Sprachverhalten – Verständigungsprobleme vermeiden	8
2 Sich aktiv Warenwissen aneignen	9
2.1 Bedeutung des Warenwissens	9
2.2 Bereiche des Warenwissens	10
2.3 Informationsquellen für Warenwissen	10
2.4 Methoden zur aktiven Aneignung und Weitergabe von Warenwissen	11
3 Eine Verkaufsberatung erfolgreich durchführen	11
3.1 Kontaktphase	11
3.2 Bedarfsermittlung	13
3.3 Angebotsphase	15
3.3.1 Grundsätze der Warenvorlage	15
3.3.2 Argumentation	18
3.4 Kundeneinwände als Chancen im Beratungsgespräch nutzen	24
3.5 Alternativangebote	26
3.6 Verkäufe neben dem Hauptkauf	27
3.7 Abschlussphase	29
Lernsituation zu LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	40
Lernsituation zu LF 2: Kundenorientiert argumentieren	42
Lernfeld 4: Waren präsentieren	46
1 Die Grundsätze der Warenplatzierung und -präsentation beachten	46
2 Das Geschäft verkaufsfördernd gestalten	48
2.1 Das Äußere des Geschäfts	48
2.2 Das Innere des Geschäfts	52
3 Kundengerecht und verkaufswirksam platzieren und präsentieren	55
3.1 Visual Merchandising	55
3.2 Platzierung im Verkaufsraum	57
3.3 Platzierung in Warenträgern	57
3.4 Verkaufsfördernde Sonderplatzierungen	61
3.5 Erlebnisorientierte Präsentationen	62
3.6 Warenpräsentation für alle Sinne	63
4 Ein Konzept für die Warenpräsentation entwickeln und vorstellen	64
Lernsituation zu LF 4: Strategien zur gezielten Warenplatzierung im Verkaufsraum entwickeln und anwenden	82
Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	85
1 Auf besondere Kundenansprüche eingehen	85
1.1 Kundentypen/Konsumtypen	85
1.2 Kinder und Jugendliche als Kunden	86
1.3 Senioren als Kunden	88
1.4 Ausländer als Kunden	94
2 Spätkunden bedienen und kurz vor Ladenschluss verkaufen	95
3 Den Kunden beim Geschenkkauf unterstützen	96
4 Preisgespräche führen	98
5 Den Kunden in Begleitung beraten	100
6 Bei Hochbetrieb verkaufen	101
7 Mit Störungen des Verkaufsgesprächs souverän umgehen	102
8 Am Telefon beraten und verkaufen	103

9	Reklamationen und Umtauschwünsche sach- und kundengerecht bearbeiten	105
10	Diebstahlbedingte Inventurdifferenzen vermeiden	108
10.1	Ladendiebstahl	108
10.2	Ladendiebstahl vermeiden	109
	Lernsituation zu Lernfeld 10: Mit Senioren als Kunden angemessen umgehen	122