

Sätze, die Sie unbedingt kennen sollten

Einführung 6

Kundenkontakt aufnehmen 7

Im Bedienungverkauf	8
Im Vorwahlverkauf	10
Im Selbstbedienungverkauf	13
Geschäftspartner willkommen heißen	16

Kundenwünsche entgegennehmen und Bedarf ermitteln 19

Einverständnis einholen	20
Vorhandene Erfahrungen erfragen	21
Den Bedarf ermitteln	23
Lebensmittel	24
Textilien	26
Drogerieartikel	29

Zusammenfassung des Kundenwunsches und Kontrollfragen 34

Zusammenfassung des Kundenwunsches	35
Kontrollfragen	37

Produktpräsentation 40

Lebensmittel	41
Textilien	43
Drogerieartikel	45

Warenbezogene Argumentation 48

Lebensmittel	49
Textilien	51
Drogerieartikel	54

Kundenbezogene Argumentation 57

Lebensmittel	58
Textilien	61
Drogerieartikel	63

Preisnennung 66

Lebensmittel	67
Textilien	69
Drogerieartikel	71

Kundeneinwände managen 74

Lebensmittel	75
Textilien	78
Drogerieartikel	81

Zusatz- und Ergänzungsangebote 84

Lebensmittel	85
Textilien	88
Drogerieartikel	90

Verbale Kaufsignale 92

Allgemein formulierte Kaufsignale	93
Lebensmittel	94

Textilien	96
Drogerieartikel	98

Kaufabschluss 100

Die Kunden in ihrer Wahl bestätigen	101
An der Kasse	105

Verabschiedung und Kundenbindung 108

Verabschiedung	109
Kundenbindung	110

Bestellungen und Aufträge 113

Eine Bestellung aufgeben und aufnehmen	114
Einen Auftrag vergeben und annehmen	115
Stornieren	117

Liefer- und Zahlungskonditionen 120

Lieferkonditionen	121
Zahlungsbedingungen	123

Reklamationen 127

Reklamieren	128
Auf eine Reklamation eingehen	130
Eine Reklamation ablehnen	133
Kompromisse anbieten und sich einigen	135

Am neuen Arbeitsplatz 137

Neue Kollegen begrüßen	138
Informationen einholen	140
Pausen und Wochenplan	143

Telefongespräche 148

Anrufen	149
Ein Gespräch annehmen	150
Den Grund des Anrufs nennen	151
Schlechte Verbindung	153
Falsch verbunden	154
Erreichbarkeit und Rückruf	155
Nachrichten aufnehmen und hinterlassen	158
Jemanden weitervermitteln	159
Einen Termin vereinbaren, verschieben oder absagen	160
Das Gespräch beenden	163

Abwesenheit 165

Urlaub	166
Krankmeldung	168
Vertretung und Verspätung	170

Ein wenig Grammatik 173

Nomen	173
Großschreibung	173
Genus	173
Artikel	174
Plural	175
Kasus	178
Deklination des Nomens	179

Pronomen und Begleiter	181	Perfekt	191
Personalpronomen	181	Präteritum	193
Possessivartikel und -pronomen	182	Plusquamperfekt	194
Adjektive	185	Futur I	195
Adjektive vor dem Nomen (attributiver Gebrauch)	185	Modalverben	195
Steigerung der Adjektive	188	Reflexive Verben	197
Vergleich mit <i>wie</i> und <i>als</i>	189	Imperativ	198
Verben	189		
Infinitiv	189	Fachwörterbuch	199
Präsens	190	Zahlen	