

Sätze, die Sie unbedingt kennen sollten	Warenbezogene Argumentation	41
Einführung	Lebensmittel	49
	Textilien	51
	Drogerieartikel	54
Kundenkontakt aufnehmen	Kundenbezogene Argumentation	57
Im Bedienungsverkauf	Lebensmittel	58
Im Vorwahlverkauf	Textilien	61
Im Selbstbedienungsverkauf	Drogerieartikel	63
Geschäftspartner willkommen heißen		
Kundenwünsche ent- gegennehmen und Bedarf ermitteln	Preisnennung	66
Einverständnis einholen	Lebensmittel	67
Vorhandene Erfahrungen erfragen	Textilien	69
Den Bedarf ermitteln	Drogerieartikel	71
Lebensmittel	Kundeneinwände managen	74
Textilien	Lebensmittel	75
Drogerieartikel	Textilien	78
	Drogerieartikel	81
Zusammenfassung des Kundenwunsches und Kontrollfragen	Zusatz- und Ergän- zungsangebote	84
Zusammenfassung des Kundenwunsches	Lebensmittel	85
Kontrollfragen	Textilien	88
	Drogerieartikel	90
Produktpräsentation	Verbale Kaufsignale	92
Lebensmittel	Allgemein formulierte Kaufsignale	93
Textilien	Lebensmittel	94
Drogerieartikel		

Textilien	96	Am neuen Arbeitsplatz	137
Drogerieartikel	98		
Kaufabschluß	100		
Die Kunden in ihrer Wahl bestätigen	101	Neue Kollegen begrüßen	138
An der Kasse	105	Informationen einholen	140
		Pausen und Wochenplan	143
		Telefongespräche	148
Verabschiedung und Kundenbindung	108		
Verabschiedung	109	Anrufen	149
Kundenbindung	110	Ein Gespräch annehmen	150
		Den Grund des Anrufs nennen	151
		Schlechte Verbindung	153
		Falsch verbunden	154
		Erreichbarkeit und Rückruf	155
Bestellungen und Aufträge	113	Nachrichten aufnehmen und hinterlassen	158
Eine Bestellung aufgeben und aufnehmen	114	Jemanden weitervermitteln	159
Einen Auftrag vergeben und annehmen	115	Einen Termin vereinbaren, verschieben oder absagen	160
Stornieren	117	Das Gespräch beenden	163
Liefer- und Zahlungskonditionen	120	Abwesenheit	165
Lieferkonditionen	121	Urlaub	166
Zahlungsbedingungen	123	Krankmeldung	168
		Vertretung und Verspätung	170
Reklamationen	127	Ein wenig Grammatik	173
Reklamieren	128	Nomen	173
Auf eine Reklamation eingehen	130	Großschreibung	173
Eine Reklamation ablehnen	133	Genus	173
Kompromisse anbieten und sich einigen	135	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	Fachwörterbuch	199
Infinitiv	189	Zahlen	201
Präsens	190		