

Alles muss raus – Verkaufsgespräche führen (Seite 76–79 im Schulbuch)

Verkaufsgespräche haben das Ziel, einem Kunden etwas zu verkaufen. Der Kunde ist nur dann zufrieden, wenn das verkaufte Produkt auch zu seinen Vorstellungen und Bedürfnissen passt. Daher müssen Sie in einem Verkaufsgespräch zunächst erkennen, was sich der Kunde vorstellt, denn erst dann können Sie zugunsten der Vorzüge eines Produkts argumentieren. Wenn ein Verkaufsgespräch nach einer festen Struktur geführt wird, erleichtert das die Gesprächsführung erheblich. Ein Beispiel für solch eine Struktur ist die **KAAPAV-Formel**.

1 Verbinden Sie die Äußerungen der Gesprächsteilnehmer mit den Phasen eines Verkaufsgesprächs. Das Gespräch findet in einem Fahrradladen statt.

Phase 1: Kontakt
 Sie wollen eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen und Hemmschwellen abbauen. Sie leiten zum Kundenwunsch über.

Phase 2: Analyse
 Sie wollen durch offene Fragen und aktives Zuhören die Kundenwünsche ermitteln.

Phase 3: Angebot
 Sie wollen ein Angebot machen. Sie haben verstanden, was der Kunde braucht und bieten ein Produkt und Alternativprodukte an. Fassen Sie dabei die Ergebnisse der Analysephase nochmals zusammen. Setzen Sie Verkaufshilfen ein (besondere Angebote, Neuheiten, usw.).

Phase 4: Prüfung
 Sie wollen die Einstellung des Kunden zu dem Produkt prüfen. Nehmen Sie Einwände und Kundenwünsche auf, klären Sie offene Fragen. Überzeugen Sie den Kunden mit Ihren Argumenten.

Phase 5: Abschluss
 Sie wollen eine Entscheidung des Kunden herbeiführen. Beachten Sie dabei die Kaufsignale des Kunden und erleichtern Sie ihm die Entscheidung. Verwenden Sie Formulierungen, die zu einem Abschluss führen.

Phase 6: Verstärker
 Sie wollen den Kunden in seiner Entscheidung bestärken. Finden Sie einen positiven Gesprächsabschluss.

Das stimmt, eine Nabenschaltung ist nicht so flexibel wie eine Kettenschaltung. Dafür ist sie pflegeleichter und lässt sich auch unter Belastung schalten. Bei einer Kettenschaltung sparen Sie etwas an Kraft.

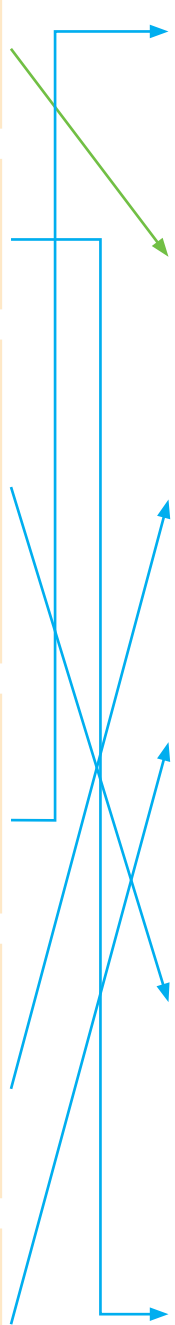
Guten Tag, das sind unsere Trekking-Räder, die sind besonders für den Alltag und für längere Touren geeignet. Dort sind unsere Rennräder, dahinten die E-Bikes. Womit kann ich Ihnen weiterhelfen?

Das Modell scheint Ihnen am besten gefallen zu haben. Die Kettenschaltung ist für Sie auch kein Problem, weil Sie bisher immer ein Fahrrad mit Kettenschaltung hatten. Es handelt sich hier um ein Vorjahresmodell aus einer sehr hochwertigen Produktlinie. Daher ist es um 25 % reduziert.

Der Rahmen und der Lenkeraufbau sind wie für Sie gemacht. Damit haben Sie bestimmt viel Freude, auch bei längeren Touren.

Mit dem Karbonrahmen ist dieses ein besonders leichtes Modell. Die Rahmenform entspricht Ihren Vorstellungen, da Sie hier bequem sitzen und nicht zu viel Druck auf die Unterarme ausüben. Da die Frage der Gangschaltung noch offen ist, könnte ich Ihnen diese zwei Modelle anbieten. Das eine hat eine Nabenschaltung, das andere eine Kettenschaltung. Welches möchten Sie zuerst ausprobieren?

Ah, ich verstehe. Ihr Fahrrad sollte möglichst leicht sein und einen stabilen Lauf haben, weil Sie es sowohl im Alltag als auch mit Gepäck auf längeren Touren nutzen wollen. Welche Gangschaltung benutzen Sie momentan?



2 Tragen Sie ein, um was für eine Frageart es sich jeweils handelt.

Tipp: Hinweise zu den Fragearten finden Sie auf Seite 12.

Womit kann ich Ihnen weiter helfen?	offene Frage/Informationsfrage
Welche Gangschaltung benutzen Sie momentan?	offene Frage/Informationsfrage
Welches möchten Sie zuerst ausprobieren?	offene Frage/Informationsfrage

3 Die Verkäuferin im Verkaufsgespräch nutzt häufig die Technik des aktiven Zuhörens. Leiten Sie aus deren Äußerungen ab, was die Kundin mitgeteilt hat und notieren Sie dies.

Tipp: Informationen zum aktiven Zuhören finden Sie auf Seite 13.

a)

Verkäuferin:	Guten Tag, das sind unsere Trekkingräder, die sind besonders für den Alltag und für längere Touren geeignet. Dort sind unsere Rennräder, dahinten die E-Bikes. Womit kann ich Ihnen weiter helfen?
Kundin:	<i>Ich suche ein möglichst leichtes Fahrrad, das stabil ist, weil ich damit auch Einkäufe erledige und längere Radtouren mit Gepäck mache. Und es soll leicht sein, damit ich es heben kann.</i>
Verkäuferin:	Ah, ich verstehe. Ihr Fahrrad sollte möglichst leicht sein und einen stabilen Lauf haben, weil Sie es sowohl im Alltag als auch mit Gepäck auf längeren Touren nutzen wollen. Welche Gangschaltung benutzen Sie momentan?

b)

Kundin:	<i>Mir ist es wichtig, dass es ein leichtes Fahrrad ist. Ich möchte bequem sitzen und nicht zu viel Druck auf den Unterarmen haben.</i>
Verkäuferin:	Mit dem Karbonrahmen ist dieses ein besonders leichtes Modell. Die Rahmenform entspricht Ihren Vorstellungen, da Sie hier bequem sitzen und nicht zu viel Druck auf die Unterarme ausüben. Da die Frage der Gangschaltung noch offen ist, könnte ich Ihnen diese zwei Modelle anbieten. Das eine hat eine Nabenschaltung, das andere eine Kettenschaltung. Welches möchten Sie zuerst ausprobieren?

c)

Kundin:	<i>Ich bin mir noch unsicher mit der Schaltung. Eine Kettenschaltung ist flexibler und spart Kraft. Aber eine Nabenschaltung ist pflegeleichter und man kann immer schalten.</i>
Verkäuferin:	Das stimmt, eine Nabenschaltung ist nicht so flexibel wie eine Kettenschaltung. Dafür ist sie pflegeleichter und lässt sich auch unter Belastung schalten. Bei der Kettenschaltung sparen Sie etwas Kraft.

8 Untersuchen Sie den folgenden Text, indem Sie die Aufgaben a) bis f) bearbeiten.

a) Lesen Sie die Überschrift, den ersten Absatz sowie den letzten Satz des Textes.

Eltern brauchen Grenzen

Werdet endlich erwachsen, Leute!

von Uli Hauser

Wir werden nicht mehr alt: tragen Hoodies und Basecaps, leben in Szenevierteln, fahren Skateboard und hungern für eine gute Figur. Aber was wird aus den Kindern der Spaßgeneration?

Erwachsen zu werden war noch nie so schwer wie heute. [...]

Fortysomething¹-Mütter tragen bauchfrei

Ohne eine Idee davon, was es bedeutet, erwachsen zu sein, gibt es auch keine klare Vorstellung davon, was Kindheit bedeutet. Die Kinder von heute werden unterfordert und überschätzt. Viele Eltern verstehen sich als Freunde und Kumpel. So ziehen sie mit zweijährigen Kindern bei „Halloween“ um die Häuser. Fortysomething-Mütter tragen bauchfrei und lassen sich die Falten glätten: Sie weigern sich, erwachsen zu werden. Männer gehen in der Lebensmitte zum Arzt und bekommen zu hören, dass sie, biologisch gesehen, „noch 20 Jahre lang 40 sein können“. Wir werden nicht älter, sondern bleiben immer länger jung. [...] Die Kinder haben es schwer, sich gegen den Jugendwahn der Gesellschaft zu behaupten. Sie wundern sich, wie wir faltigen Bekannten dreist ins Gesicht lügen, wie jung sie dreinschauen. Alle werden jünger, nur Kinder nicht. In Fitness-Studios kämpfen juvenile Rentner gegen den Verfall. Die Jugend dehnt sich bis ins hohe Alter. Für immer jung, für immer gesund, für immer schön, für immer gut drauf: Wie sollen Kinder da lernen, dass alles seine Zeit hat, dass es Probleme gibt, es im Leben nicht immer glatt läuft?

Rentner rasen auf Rollschuhen durch die Stadt und Schauspieler auf Rollerblades zur Oscar-Verleihung. Die Grenzen zwischen den Generationen verschwinden. Wir sind jung, wir kennen keine Sorgen: aus Oma und Opa werden der Gunter und die Helga. [...]

Berufsjugendliche Latte-macchiato-Eltern

Die coolsten Väter und Mütter der Welt wohnen in Deutschlands Szenevierteln. [...] Ihre geringste Sorge ist, dass ihre Kinder zu dick werden. Die kommen mit Croissants über die Runden und meistens ohne Frühstück in die Schule, weil ihre schlanken Mütter auch erst am Mittag die Mikrowelle anwerfen. Nach dem Kind ist vor dem Kind: Ihren „urban lifestyle“² wollen diese Eltern nicht ändern. Sie schleppen ihre Kinder überall mit hin; längst können sich Gastwirte im Internet Bastelbögen herunterladen, damit die Kleinen im Familienrestaurant mit angeschlossenem Erlebnis-Biergarten „Wartezeiten mit kreativen Aufgaben überbrücken“.

Es wird spannend zu hören, was die Generation später von ihrer Kindheit berichten wird.

(aus: www.stern.de, 2014)

¹ 40 Jahre und älter; ² Großstädtischer Lebensstil (z. B. durch Nutzen von kulturellen Angeboten, Ausgehen, Unterhalten werden)



b) Kreuzen Sie an, um welches Thema es in dem Text gehen könnte.

- A Es geht um das Verhältnis der Eltern, die nur Spaß haben wollen, zu ihren Kindern.
- B Es geht darum, welche Auswirkungen es auf Kinder hat, dass ihre Eltern immer jung bleiben wollen.
- C Es geht um die enge Freundschaft zwischen Eltern und ihren Kindern.

c) Lesen Sie nun den gesamten Artikel. Kreuzen Sie an, ob Ihre Vermutung richtig war.

- Ja Nein

d) Lesen Sie den Text ein zweites Mal und machen Sie sich in der rechten Spalte neben dem Text Notizen. Greifen Sie dabei auf folgendes System zurück:

Informationen zu Eltern/Großeltern	El	Informationen zu Kindern/Jugendlichen	K
wichtige Aussage/Feststellung	!	sprachliche Besonderheit	Spr
verstehe ich noch nicht	?		

e) Notieren Sie in den folgenden Spalten die vier wichtigsten Aussagen zu Eltern/Großeltern und Kindern/Jugendlichen.

Eltern/Großeltern	Kinder/Jugendliche
z. B.:	z. B.:
• verstehen sich als Kumpel/Freund	• werden unterfordert und über-
• wollen nicht erwachsen werden	schätzt
• kämpfen im Fitnessstudio gegen	• haben es schwer sich gegen den
den Verfall	Jugendwahn zu behaupten
• ändern ihren Lebensstil nicht für	• verstehen nicht, warum die
ihre Kinder	Erwachsenen immer jung sein wollen
	• kommen ohne Frühstück in die
	Schule

f) Notieren Sie die drei wichtigsten Aussagen, die Sie mit einem Ausrufezeichen gekennzeichnet haben.

z. B.: *Erwachsen werden war noch nie so schwer wie heute.*

Ohne eine Idee davon, was es bedeutet, erwachsen zu sein, gibt es auch keine klare Vorstellung davon, was Kindheit bedeutet.

Die Grenzen zwischen den Generationen verschwinden.

Der Unfallbericht (Seite 168–169 im Schulbuch)

Aufbau eines Unfallberichtes

1. Ein Unfallbericht soll, wie eine Nachricht, informieren. Daher orientiert man sich an den W-Fragen.
2. Ein Unfallbericht sollte klar und verständlich sein und auf unwichtige Details verzichten.
3. Ein Unfallbericht wird in der Vergangenheit (Präteritum) geschrieben.
4. Was gesagt wurde, wird in indirekter Rede wiedergegeben.

- 1** Nummerieren Sie die einzelnen Teile des Unfallberichtes so, dass die Reihenfolge richtig wiedergegeben ist.

4	Da mir nicht klar war, ob sie links oder rechts an mir vorbei fahren wollte, bremste ich und kam sofort zum Stehen.
7	Ich verständigte daraufhin die Polizei und machte sofort Fotos von der Lage des Fahrrads der Unfallgegnerin.
5	Sie raste auf mich zu ohne zu bremsen und stieß frontal mit mir zusammen. Durch den Zusammenprall fiel sie auf die Seite und blieb zunächst liegen.
3	Etwa 150 m vor der Unterführung kam mir plötzlich eine Radfahlerin entgegen. Sie fuhr in Schlangenlinien und mit großer Geschwindigkeit auf mich zu.
1	Am Sonntag, den 10.7.2017 fuhr ich gegen 14:35 Uhr mit meinem Fahrrad auf dem Fahrradweg der Landstraße von Bürsten nach Besen. Ich war kurz vor der Eisenbahnunterführung.
8	Die Polizei traf wenige Minuten später ein und nahm den Unfall auf. Mein Fahrrad war vorn total verbogen und nicht mehr fahrtüchtig.
2	Der Fahrradweg ist zwischen Bürsten und Besen in beide Richtungen zu befahren. In der Mitte des Radweges ist eine weiße Linie, die den Weg in Fahrspuren teilt. Ich fuhr auf der rechten Seite.
6	Ich legte mein Fahrrad an die rechte Seite und wollte ihr beim Aufstehen helfen. Sie blutete an der Wade und im Gesicht. Sie lehnte die Hilfe ab, blieb liegen und fing an mich zu beschimpfen und sagte, ich sei direkt in sie hineingefahren und schuld am Unfall.

- 2** Beantworten Sie anhand des Unfallberichtes stichpunktartig die ausgewählten W-Fragen aus der Sicht der Person, die den Unfallbericht geschrieben hat.

Was geschah?	Zusammenstoß mit einer entgegenkommenden Radfahlerin
Wer war daran beteiligt?	zwei Radfahrer
Wann fand es statt?	Sonntag, den 10.7.2017, 14.35 Uhr
Wo geschah es?	auf dem Fahrradweg der Landstraße von Bürsten nach Besen, kurz vor der Eisenbahnunterführung
Wie passierte es im Einzelnen?	zwei Radfahrer kommen sich entgegen, eine fährt schnell und in Schlangenlinien, der andere bleibt rechts stehen, die entgegenkommende Radfahlerin fährt frontal in den stehenden Radfahrer

- 3 Verfassen Sie eine Schadensmeldung an Ihre Haftpflichtversicherung auf der Grundlage der folgenden Informationen. Nutzen Sie dazu das vorliegende Formular.

Theodor Musil (wohnhaft in der Goethestraße 17 in 32111 Heine), versichert bei der Allesgut-Versicherung, Postfach 12345 in 67891 Schiller, schreibt die Schadensmeldung am 11. 7. 2017. Er hat beim Hausgrillfest in der Goethestraße 17 – am 9. 7. 2017 um 18:15 Uhr – mit vier Kindern aus der Nachbarschaft im Garten der Familie Fontane, die im gleichen Haus im Erdgeschoss links wohnt, Fußball gespielt. Dabei hat er einen Ball durch die geöffnete Terrassentür ins Wohnzimmer geschossen, sodass der Fernseher (Flachbildschirmfernseher, 81 cm) umgekippt und kaputt gegangen ist.

Theodor **Musil** 11. 7. 2017

Goethe **straße 17**

32111 **Heine**

Allesgut-Versicherung

Postfach **12345**

67891 **Schiller**

Haftpflichtschaden, Versicherungsnummer 17321819

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 9. 7. 2017, gegen 18:15 Uhr habe ich beim nachbarschaftlichen Grillfest mit vier Kindern Fußball gespielt. Dabei habe ich den Ball durch die geöffnete Terrassentür ins Wohnzimmer der Familie Fontane, die im selben Haus im Erdgeschoss links wohnt, geschossen. Der Ball flog gegen den Flachbildschirm-Fernseher (81 cm Durchmesser). Dieser fiel herunter und ging kaputt.

Ich bitte Sie, den Schaden so schnell wie möglich zu regulieren.

Mit **freundlichen Grüßen**

Theodor Musil