

Übungen zur Bedarfsermittlung

Sie sind zurzeit in der Qualitätsentwicklung der Waha GmbH eingesetzt und werden beauftragt, einzelne Verkaufsgespräche zu analysieren. In einer Schulung sollen Sie den neuen Auszubildenden aufzeigen, wie eine professionelle Beratung aussieht.

Schauen Sie sich die folgenden Auszüge aus den Verkaufsgesprächen an.

Verkaufsgespräch 1: Das Parfüm

Ein Mann im Anzug mittleren Alters steht in der Parfümerie vor dem Regal mit den Herrendüften. Die Auszubildende Esma spricht ihn an.

Esma:	„Guten Tag, wie ich sehe, interessieren Sie sich für unsere neuen Herrendüfte. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kunde:	„Ja, ich bin auf der Suche nach einem besonderen Parfum, das nicht jeder hat.“
Esma:	„Da sind Sie bei uns genau richtig, wir haben eine große Auswahl an exklusiven Düften. Wie wäre es denn mit diesem orientalischen Duft?“
Kunde:	„Ich weiß nicht, das ist glaub nicht so meins.“
Esma:	„Soll es dann eher was Sportliches oder Blumiges sein?“
Kunde:	„Ich weiß es nicht...“

Beurteilen Sie die Bedarfsermittlung und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag

Verkaufsgespräch 3: Das E-Bike

Eine sportliche Frau mittleren Alters schaut sich bei den E-Bikes um. Der Auszubildene Emre spricht die Kundin an. Die Kundin möchte ein neues Fahrrad, mit dem sie lange Strecken fahren kann und auch problemlos Berge hinaufkommt.

Emre:	„Guten Tag, wie ich sehe, interessieren Sie sich für unsere E-Bikes. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kundin:	„Ja, genau, ich suche ein E-Bike, weiß aber nicht, welches das richtige für mich ist.“
Emre:	„Wir haben eine große Auswahl an E-Bikes, da finden wir sicherlich das Richtige für Sie. Das Cityrad hier ist ein einfaches E-Bike, welches für kürzere Fahrten geeignet ist.“
Kundin:	„Ist das auch das Richtige für mich, wie lang hält denn da der Akku?“
Emre:	„Ja, klar! Das Cityrad ist ein einfaches E-Bike, welches für Kurzstrecken bestens geeignet ist. Wie sportlich sind Sie denn?“
Kundin:	„Ich würde sagen, schon sehr sportlich. Ich fahre täglich mit dem Fahrrad zur Arbeit, das sind schon so 40 km am Tag.“
Emre:	„Ah ok, dann ist das Cityrad eher nicht geeignet. Kommen Sie mal mit, ich zeige Ihnen das Profibike.“

Beurteilen Sie die Bedarfsermittlung und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag