

1.5 Kunden- und Verkaufsgespräche

Kontakte zu Kunden gibt es in nahezu allen Berufen. Kunden wollen sich informieren, beraten lassen, Aufträge erteilen, Geschäfte abschließen und vieles mehr. Verkaufsgespräche sind eine besondere Form von Kundengesprächen.

Die folgenden Äußerungen könnten Verkäuferinnen bzw. Verkäufer für Porzellanwaren während eines Verkaufsgesprächs machen.



Guten Tag. Was darf ich Ihnen zeigen?

Soll das Kaffeegeschirr für Sie selber sein oder wollen Sie es verschenken?

Dieses Kaffeegeschirr dient höchsten Ansprüchen. Es ist unser absoluter Verkaufsschlager. Ich habe es mir auch selbst zugelegt und kann es nur empfehlen.

Wie soll es denn aussehen? Bevorzugen Sie eine bestimmte Stilrichtung: eine klassische Form oder etwas Modernes?

Wenn Sie bitte mitkommen wollen, dann zeige ich Ihnen, was wir an modernen Sachen führen.

Sie wollen es kaufen? Ich bin sicher, Sie werden damit viel Freude haben. Darf ich Ihnen sonst noch was zeigen?

Phasen eines Kundengesprächs

Gesprächseröffnung

- Kontakt mit dem Kunden aufnehmen
- Ansprüche, Anliegen, Vorstellungen des Kunden erforschen

Information und Beratung

- Angebot (Ware, Dienstleistung usw.) unterbreiten
- als Entscheidungshilfe argumentieren

Gesprächsabschluss

- Vereinbarungen (Geschäftsbedingungen, Termine, Lieferung usw.) treffen
- weitere Zusammenarbeit anbieten
- verabschieden

Phasen eines Verkaufsgesprächs

Anbahnung

- auf den Kunden zugehen
- Verwender, Verwendung (Anlass, Zweck) und konkrete Vorstellungen (Aussehen, Material usw.) erforschen
- Preisvorstellungen erkunden

Information

- Ware demonstrieren
- warenbezogen argumentieren
- kundenbezogen argumentieren

Abschluss

- Kauf abschließen
- weiterführende Angebote unterbreiten
- kassieren, verpacken
- verabschieden

Regeln für Kundengespräche

- Freundlichkeit im Umgang mit Kunden
- Hilfsbereitschaft bei Problemlösungen
- Bereitschaft zum Zuhören
- Geduld bei schwierigen Kunden
- Aufgeschlossenheit gegenüber Ansprüchen, Anliegen und Vorstellungen der Kunden
- Zielstrebigkeit

A 1 Ablauf von Kundengesprächen erarbeiten

- Ordnen Sie die Fragenkomplexe auf Seite 16 den einzelnen Phasen des Verkaufsgesprächs zu.
- Wählen Sie aus jedem Komplex eine geeignete Frage bzw. Äußerung, die Ihnen für die folgende Situation angemessen erscheint.

Kunden: junges Paar

Verkäuferin: rd. 25 Jahre

Ort: Haushaltswarengeschäft

Begründen Sie Ihre Auswahl. Was ist an den ausgeschiedenen Möglichkeiten zu kritisieren?

- Vervollständigen Sie das Gespräch mit Antworten und Fragen der Kunden.

Kunden gewinnen in fünf Sekunden

Auf dem Wochenmarkt in Berlin habe ich das kürzeste Verkaufsgespräch der Welt erlebt! Innerhalb von fünf Sekunden war ich überzeugt.

Ich näherte mich einem Stand mit selbst gemachter Seife und sagte: „Ah, Seife!“

Daraufhin entgegnet mir die Standinhaberin mit einem herzlichen Lächeln: „Ja, das ist Seife, die macht reich, schön und unwiderstehlich.“



A 2 Ablauf eines Verkaufsgesprächs nachvollziehen

Vervollständigen Sie das oben stehende Gespräch mit Fragen und Antworten zu einem Verkaufsgespräch.

A 3 Ablauf von Kundengesprächen erarbeiten

- Beschreiben Sie Situationen aus Ihrem Beruf, in denen Sie oder Ihre Arbeitskollegen mit Kunden zu tun haben.
- Welche Anliegen und Ansprüche können diese Kunden haben?
- Welche Erwartungen haben Kunden an Ihren Gesprächspartner?
- Erarbeiten Sie analog zum Verkaufsgespräch die speziellen Inhalte von Kundengesprächen in Ihrem Beruf.
- Führen Sie in einem Rollenspiel ein entsprechendes Kundengespräch durch.

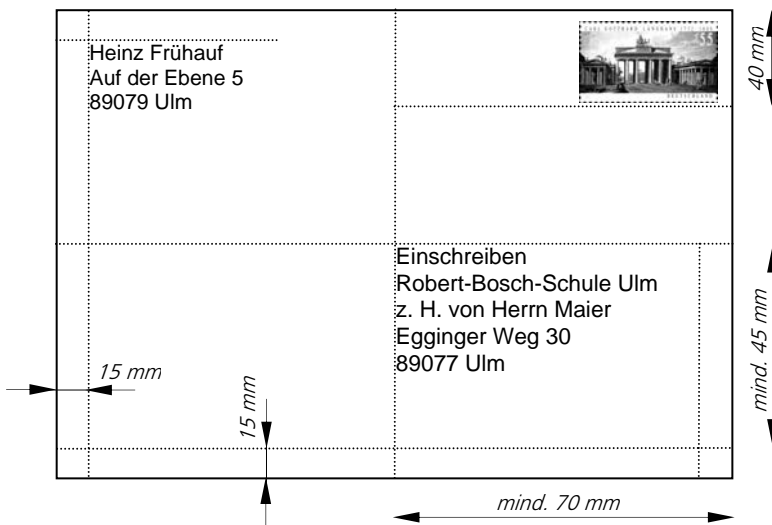
5.3 Briefhüllen

Briefhüllengrößen nach DIN 678-1

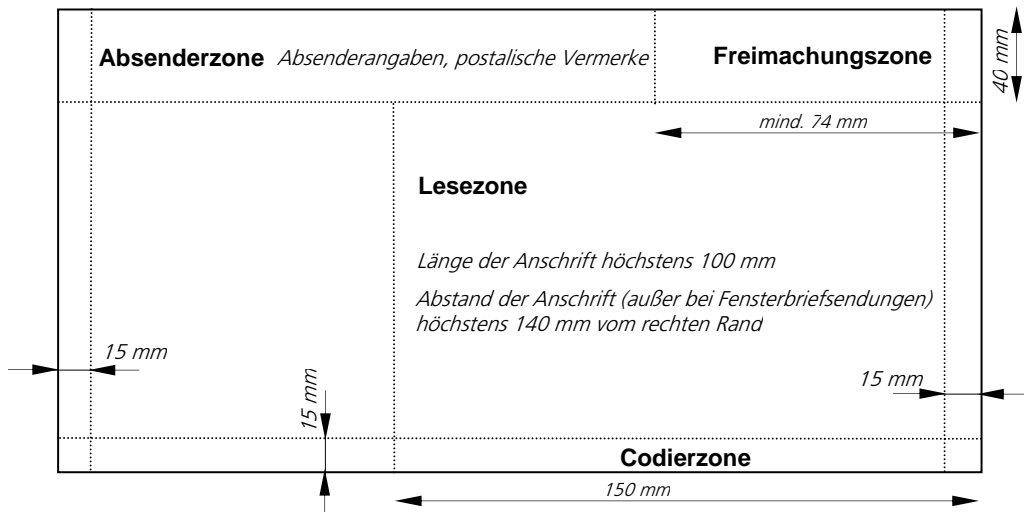
Briefhüllen müssen Übermaße haben, damit sie Blätter der genormten A-Formate des Schreibpapiers aufnehmen können. Verwendet werden u. a. folgende Formate:

- C4 (229 x 324 mm) für A4 ungefaltet (210 x 297 mm)
- DL (110 x 220 mm) für Wickelfalz 1/3 A4 quer (105 x 210 mm)
- C5 (162 x 229 mm) für A4 einmal gefaltet (148x210 mm)
- C6 (114 x 162 mm) für A4 im Kreuzfalz (105x148 mm)

Beispiel für die Beschriftung einer Briefhülle C6



Beispiel für die automationsgerechte Aufschriftseite einer Standardbriefsendung



- Einteilung in Zonen und Abstände siehe Beispiele Seite 106
- Bei Druckerschrift wählt man z. B. Arial oder Frutiger mit 10 oder 12 Punkt.
- In den Aufschriften darf nichts unterstrichen oder umrahmt werden.
- Absender- und Empfängerangaben werden in einheitlicher Schrift ausgeführt.
- Briefe an Postfachinhaber werden immer an die Postfachanschrift adressiert.
- Die Absenderangabe darf nicht auf die Rückseite geschrieben werden, da sie als Empfänger-Anschrift zu verwechseln ist.
- Bei Auslandsanschriften schreibt man die Länderbezeichnung in Großbuchstaben als letzte Zeile.

A 1 Briefhüllen beschriften

- a) Beschriften Sie Briefhüllen C6 und C5 mit den unten aufgeführten Angaben.
Hinweis: Sie können die Umrisse der Hüllen auf einem A4-Blatt andeuten und in diese Felder die Absender- und Empfängerangaben schreiben.
- b) Vor allem auf C4-Hüllen werden Aufkleber der Größe A6 verwendet, auf die zuvor die Absender- und Empfängerangaben geschrieben wurden.
 Fertigen Sie solche Aufkleber für C4-Hüllen.

Judith Gerber
Sachsenring 6
08056 Aue

Mayer-Versand
Uferpromenade 5
01099 Dresden

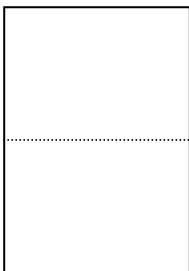
Jürgen Weishaupt
Staufenstraße 11
73033 Göppingen

Bruno Bertoni
Via Italia
20100 Milano
ITALIEN

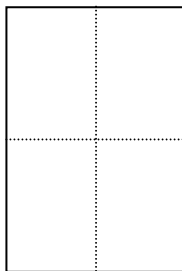
Eilzustellung
Einwohnermeldeamt
Bachstraße 11-13
08056 Zwickau

Einschreiben
Berufsschulzentrum
Leipziger Straße 11
88400 Biberach

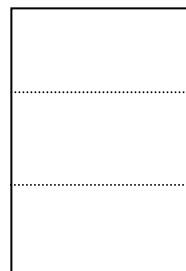
Faltungen von A4-Blättern



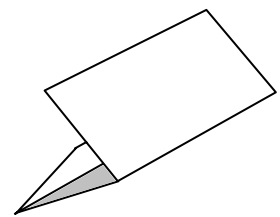
Einfachfaltung von
A4 für C5



Kreuzfaltung von
A4 für C6



Wickelfaltung von
A4 für DL



A 2 A4-Blätter falten

- a) Falten Sie ein A4-Blatt für C5- und C6-Umschläge. Messen Sie jeweils die Breite und Höhe. Vergleichen Sie diese mit den Umschlägen.
- b) Falten Sie ein A4-Blatt für einen DL-Umschlag. Messen Sie jeweils die Breite und Höhe. Vergleichen Sie diese mit den Umschlägen.

Die Brück' am Tay

Theodor Fontane (1819 – 1898)

When shall we three meet again (Shakespeare, Macbeth)

„Wann treffen wir drei wieder zusamm'?“
 „Um die siebente Stund', am Brückendam.“ 35
 „Am Mittelpfeiler.“
 „Ich lösche die Flamm'.“
 5 „Ich mit.“
 „Ich komme vom Norden her.“
 „Und ich vom Süden.“
 „Und ich vom Meer.“

„Hei, das gibt ein Ringelreihn,
 10 Und die Brücke muss in den Grund hinein.“

„Und der Zug, der in die Brücke tritt
 Um die siebente Stund?“
 „Ei der muss mit.“
 „Muss mit.“
 15 „Tand, Tand,
 Ist das Gebilde von Menschenhand.“

Auf der Norderseite, das Brückenhaus –
 Alle Fenster sehen nach Süden aus,
 Und die Brücknersleut, ohne Rast und Ruh
 20 Und in Bangen sehen nach Süden zu,
 Sehen und warten, ob nicht ein Licht
 Übers Wasser hin „ich komme“ spricht,
 „Ich komme, trotz Nacht und Sturmesflug,
 Ich, der Edinburger Zug.“

25 Und der Brückner jetzt: „Ich seh einen Schein
 Am anderen Ufer. Das muss er sein.
 Nun Mutter, weg mit dem bangen Traum,
 Unser Johnie kommt und will seinen Baum,
 Und was noch am Baume von Lichtern ist,
 30 Zünd alles an wie zum heiligen Christ,
 Der will heuer zweimal mit uns sein, –
 Und in elf Minuten ist er herein.“

Und es war der Zug. Am Süderturm

Keucht er vorbei jetzt gegen den Sturm,
 Und Johnie spricht: „Die Brücke noch!
 Aber was tut es, wir zwingen es doch.
 Ein fester Kessel, ein doppelter Dampf,
 Die bleiben Sieger in solchem Kampf,
 Und wie's auch rast und ringt und rennt,
 40 Wir kriegen es unter: das Element.“

„Und unser Stolz ist unsre Brück;
 Ich lache, denk ich an früher zurück,
 An all den Jammer und all die Not
 Mit dem elend alten Schifferboot;
 45 Wie manche liebe Christfestnacht
 Hab ich im Fährhaus zugebracht,
 Und sah unsrer Fenster lichten Schein,
 Und zählte, und konnte nicht drüben sein.“

Auf der Norderseite, das Brückenhaus –
 50 Alle Fenster sehen nach Süden aus,
 Und die Brücknersleut ohne Rast und Ruh
 Und in Bangen sehen nach Süden zu;
 Denn wütender wurde der Winde Spiel,
 Und jetzt, als ob Feuer vom Himmel fiel,
 55 Erglüht es in niederschießender Pracht
 Überm Wasser unten ... Und wieder ist Nacht.

„Wann treffen wir drei wieder zusamm'?“
 „Um Mitternacht, am Bergeskamm.“
 „Auf dem hohen Moor, am Erlenstamm.“
 60 „Ich komme.“
 „Ich mit.“
 „Ich nenn euch die Zahl.“
 „Und ich die Namen.“
 „Und ich die Qual.“
 65 „Hei! Wie Splitter brach das Gebälk entzwei.“
 „Tand, Tand,
 Ist das Gebilde von Menschenhand.“

A 1 Ballade für sich lesen

A 2 Unterschiedliche Erzählperspektiven feststellen

- Welche Personen (und Sachen) sprechen, berichten oder erzählen in der Ballade?
- Stellen Sie Ortswechsel und Zeitsprünge fest.
- Wie erreicht der Dichter eine Spannung zwischen Realen und Irrationalen?

A 3 Inhaltsangabe zu der Ballade schreiben



Brücke über den Firth of Tay

1878

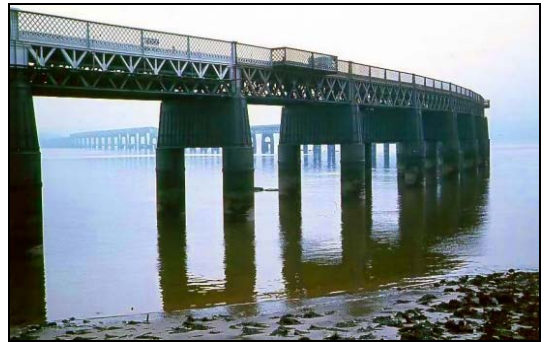
Zürcher Freitagszeitung, 2. Januar 1880

England. Während eines furchtbaren Windsturmes brach am 28. Dezember 1879 nachts die große Eisenbahnbrücke über den Taystrom in Schottland zusammen, im Moment, als der Zug darüber fuhr. 90 Personen, nach anderen Angaben 300, kamen dabei ums Leben; der verunglückte Zug hatte sieben Wagen, die fast alle besetzt waren, und er stürzte über 100 Fuß tief ins Wasser hinunter. Alle 13 Brückenspannungen sind samt den Säulen, worauf sie standen, verschwunden. Die Öffnung der Brücke ist eine halbe englische Meile lang. Der Bau der Brücke hat seinerzeit 350.000 Pfund Sterling gekostet, und sie wurde im Frühjahr 1878 auf ihre Festigkeit hin geprüft. Bis jetzt waren alle Versuche zur Auffindung der Leichen vergeblich.



Eingestürzter Mittelteil der Brücke

28. 12. 1879



Neu aufgebaute Brücke

A 4 Epische, dramatische und lyrische Elemente aufsuchen

- Welche Teile der Ballade erzählen in epischer Weise?
- Welche Teile enthalten Dialoge, wie in einem Drama?
- An welchen Elementen ist zu erkennen, dass die Ballade der Lyrik angehört?

A 5 Ballade mit verteilten Rollen vortragen

A 6 Schilderung eines Augenzeugen verfassen

Nehmen Sie an, Sie seien ein Freund / eine Freundin des Lockführers Johnie. Sie fahren jeden Tag nach der Arbeit von der Station direkt nach der Brücke am nördlichen Ufer des Firth of Tay nach Dundee.

- Berichten Sie, was Sie als Augenzeuge gesehen haben.
- Schildern Sie Ihre Eindrücke und Gefühle und die weiteren Wartender.

A 7 Aussageabsicht der Ballade ermitteln

- Welche Bedeutungen hat das Wort „Tand“?
- Wofür stehen die Hexen? Wofür steht der sprechende Edinburger Zug?
- Welche Absicht verfolgt der Dichter, wenn er die Hexen am Anfang und am Ende der Ballade feststellen lässt: „Tand ist das Gebilde von Menschenhand“?
- Welche Einstellung hatte der Dichter Fontane zu den technischen Neuerungen seiner Zeit?