

## Arbeitsblatt „Verkaufsgespräche führen“

### Situation

Sie sind seit einem Monat Praktikant\*in beim Textileinzelhändler „Urban Style“ für lässige junge Streetwear in bester Innenstadtlage. Bis jetzt haben Sie überwiegend bei der Warenannahme und Einlagerung mitgearbeitet, so dass Sie schon viele Produkte aus dem aktuellen Sortiment kennen. Sie sehen einen jungen Kunden, der sich einen lässigen Hoodie näher anschaut. Sie möchten dem Kunden gerne bei der Auswahl und idealerweise beim Kauf von Kleidung helfen. Allerdings haben Sie bisher keine Kund\*innen beraten und wissen noch nicht, wie Sie am besten vorgehen.

### Auftrag

Bilden Sie Gruppen zu je vier Schüler\*innen.

1. Sammeln Sie gemeinsam Ideen, wie Sie das Verkaufsgespräch als Verkäufer\*in konkret führen könnten. Bitte beachten Sie hierfür die Hinweise zu den Phasen des Verkaufsgesprächs (siehe „Informationsblatt Verkaufsgespräche“). Notieren Sie Ihre Ideen zu jeder einzelnen Phase.
2. Führen Sie anschließend zu zweit das Verkaufsgespräch durch.
  - a. Legen Sie die Rollen fest: Eine Person spielt den/die Verkäufer\*in, eine zweite den/die Kund\*in. Die restlichen Personen beobachten das Gespräch.
  - b. Die Beobachter\*innen geben anschließend dem\*der Verkäufer\*in eine Rückmeldung zur Angemessenheit.
3. Anschließend tauschen Sie die Rollen: Die zwei Beobachter\*innen führen das Verkaufsgespräch durch. Die anderen beiden beobachten das Gespräch und geben anschließend eine Rückmeldung zur Angemessenheit.