

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D3: Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit Kunden oder Lieferanten führen– Praxisauftrag 1

Verhandlungen oder Verkaufsgespräche führen

Leistungsziele:

- Sie führen strukturierte Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche mit Kund/innen oder Lieferant/innen über unterschiedliche Kanäle. (K3)
- Sie klären Bedürfnisse von Kund/innen oder Lieferant/innen auch bezüglich Nachhaltigkeit umfassend ab. (K3)
- Sie setzen in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen mit Kund/innen oder Lieferant/innen situativ passende Kommunikationsinstrumente ein. (K3)
- Sie erstellen auf Basis der Bedürfnisabklärung für Kund/innen Offerten. (K3)
- Sie vertreten in den Verkaufs- oder Verhandlungsgesprächen gegenüber Kund/innen die Vorteile sowie die Nachhaltigkeitsaspekte ihrer Produkte und Dienstleistungen. (K3)

Empfehlung: Zweites Lehrjahr

Praxisauftrag

Ausgangslage

In Verhandlungs- oder Verkaufsgesprächen geht es darum, ein Ergebnis zu erreichen, das für alle Beteiligten zufriedenstellend ist. Dabei sind eine strukturierte Argumentationslinie und das professionelle Eingehen auf Gegenargumente erfolgversprechend.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, die Verhandlungs- oder Verkaufsgespräche objektiv und sachlich zu führen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Suche mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, zu der du ein Verhandlungs- oder Verkaufsgespräch führen kannst.



Option branchenspezifisch: Suche mit deiner vorgesetzten Person eine Situation, in der du ein Verhandlungs- oder Verkaufsgespräch zu einem Versicherungsprodukt führen kannst.

Triff alle notwendigen Vorabklärungen für dein Gespräch und bringe den Verhandlungsspielraum in Erfahrung.

Teilaufgabe 2: Führe das Gespräch und setze dabei gezielt unternehmensspezifische Vorgaben und Richtlinien um.

Teilaufgabe 3: Bearbeite dein Gespräch nach und besprich deine Erkenntnisse mit deiner vorgesetzten Person.

Teilaufgabe 4: Ergänze deine Lerndokumentation mit den erarbeiteten Unterlagen aus diesem Praxisauftrag und halte deine Erkenntnisse fest und reflektiere diese.



Achte darauf, dass deine Unterlagen keine Kundenangaben beinhalten.

Betriebsspezifische Vorgaben:

Mögliche Einsatzgebiete: Bei Organisation eines Anlasses: Verkaufsgespräch zu Raummiete, Verpflegung, Transport; Kundensituationen: Offerte für ein Versicherungsprodukt, Bestellung von Büromaterial (wenn mit Verkaufsgespräch verbunden)



Kompetenzraster

Selbsteinschätzung

Leitfrage 1: Bereite ich alle notwendigen Grundlagen für ein Gespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Ich erstelle entsprechend dem Kundenbedürfnis und den unternehmensspezifischen Richtlinien Lösungsmöglichkeiten.

Ich bereite bei Bedarf vorausschauend eine Skizze für das Anliegen vor.

Ich lege alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungs- oder Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es mir, Verhandlungs- oder Verkaufsgespräche erfolversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Ich präsentiere meinem Gegenüber mögliche Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen verständlich.

Ich zeige meinem Gegenüber seinen konkreten Nutzen verständlich auf.

Ich gehe auf alle möglichen Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräfte diese.

Ich setze Gesprächstechniken bewusst und gekonnt ein.

Leitfrage 3: Bereite ich Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

Ich dokumentiere alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen unternehmensspezifischen Kundensystemen.

Ich bearbeite anhand der Notizen die notwendigen Unterlagen vollständig.

Ich leite sie termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.

Fremdeinschätzung

Leitfrage 1: Bereitet er/sie alle notwendigen Grundlagen für ein Gespräch ausreichend vor?

Kompetenzkriterien

Er/sie erstellt entsprechend dem Kundenbedürfnis und den unternehmensspezifischen Richtlinien Lösungsmöglichkeiten.

Er/sie bereitet bei Bedarf vorausschauend eine Skizze für das Anliegen vor.

Er/sie legt alle notwendigen Unterlagen für das Verhandlungs- oder Verkaufsgespräch rechtzeitig bereit.

Leitfrage 2: Gelingt es ihm/ihr, Verhandlungs- oder Verkaufsgespräche erfolgversprechend und dienstleistungsorientiert zu führen?

Kompetenzkriterien

Er/sie präsentiert seinem/ihrer Gegenüber mögliche Lösungen mit allen Vor- und Nachteilen sowie Konsequenzen verständlich.

Er/sie zeigt seinem/ihrer Gegenüber seinen konkreten Nutzen verständlich auf.

Er/sie geht auf alle möglichen Fragen und Einwände verständnisvoll und dienstleistungsorientiert ein und entkräftet diese.

Er/sie setzt Gesprächstechniken bewusst und gekonnt ein.

Leitfrage 3: Bereitet er/sie Verkaufs- oder Verhandlungsgespräche entsprechend dem Ergebnis zielführend nach?

Kompetenzkriterien

Er/sie dokumentiert alle relevanten Ergebnisse in den dafür vorgesehenen unternehmensspezifischen Kundensystemen.

Er/sie bearbeitet anhand der Notizen die notwendigen Unterlagen vollständig.

Er/sie leitet sie termingerecht an die entsprechenden Personen und Stellen weiter.
