KOV10	Wichtige Fachwörter	BS2 KEMPTEN

GLOSSAR

Begrüßung und Kontaktaufnahme

Fachbegriffe aus den beiden Infoblättern – einfach erklärt.

Fachbegriff	Einfache Erklärung
Begrüßung	Der Verkäufer begrüßt den Kunden, wenn dieser den Verkaufsraum betritt.
Kontaktaufnahme	Der Verkäufer spricht den Kunden nach einer kurzen Orientierungsphase an, um mit ihm ins Gespräch zu kommen.
verbal	Mit Worten gesprochen.
nonverbal	Ohne Worte – zum Beispiel durch Blickkontakt, Mimik, Gestik und Körperhaltung.
Blickkontakt	Der Verkäufer und der Kunde schauen sich in die Augen.
Mimik	Der Gesichtsausdruck eines Menschen.
Gestik	Bewegungen mit Händen und Armen.
Körperhaltung	Wie eine Person steht oder sitzt und ihren Körper hält.
Begrüßungsformel	Die Worte, mit denen man jemanden begrüßt, zum Beispiel „Grüß Gott!“ oder „Hallo!“
Kundschaft	Die Kunden eines Geschäfts oder einer Verkaufsstelle.
Verkaufsraum	Der Bereich eines Geschäfts, in dem Kunden einkaufen.
Bedienform	Die Art, wie Kunden an die Ware kommen: Vorwahl, Vollbedienung oder Selbstbedienung.
Vorwahl	Die Ware ist frei zugänglich. Kunden wählen selbst aus und können die Ware ansehen oder anfassen.
Vollbedienung	Die Ware ist **nicht** frei zugänglich. Der Kunden muss sich an den Verkäufer wenden, damit der die gewünschte Ware aushändigen kann.
allgemeine Kontaktaufnahme	Der Verkäufer spricht den Kunden an, ohne sich auf eine bestimmte Ware zu beziehen. Bsp.: „Was kann ich für Sie tun?“,…
warenbezogene Kontaktaufnahme	Der Verkäufer spricht den Kunden auf eine Ware an, mit der er sich erkennbar beschäftigt. Bsp.: „Wie ich sehe interessieren Sie sich für…“/ „Dieser Schuh ist aus pflanzlich gegerbtem Leder“,…
kundenbezogene Kontaktaufnahme	Verfeinerung der warenbezogenen Kontaktaufnahme: Der Verkäufer setzt die Ware in Bezug zum Kunden, zum Beispiel: „Die Farbe der Bluse steht Ihnen sehr gut!“
Bedientheke	Eine Theke, hinter der der Verkäufer die Ware für den Kunden auswählt oder reicht.
geschlossene Frage	Eine Frage, auf die man meist kurz mit „Ja“ oder „Nein“ antworten kann.
qualifizierte Beratung	Eine fachkundige Beratung, die sich an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden orientiert.
Stammkunde	Ein Kunde, der regelmäßig in einem bestimmten Geschäft einkauft.
situationsgerecht	So handeln oder sprechen, dass es zur jeweiligen Situation passt.
orientierungslos	Nicht genau wissen, wo man hinmuss oder wonach man sucht.
Hörweite	So nah, dass eine Person die Worte gut hören kann.