KOV10	**Verkaufsgespräch Phase 1**	Mustergespräch	BS2 KEMPTEN











Verkaufsgespräch – Begrüßung und Kontaktaufnahme

Der Kunde betritt einen Elektrofachmarkt. Der Verkäufer arbeitet am Infopoint am PC.

Begrüßung

Der Verkäufer bemerkt den Kunden, nimmt Blickkontakt auf und lächelt freundlich.

Verkäufer: „Hallo!“

Kunde: „Hallo!“

Der Verkäufer wendet sich wieder kurz seiner Arbeit zu und bleibt aufmerksam.

Der Kunde geht in den Verkaufsraum, schaut sich um und entdeckt die Abteilung für Kleingeräte. Der Verkäufer lässt ihm Zeit zum Umschauen.

Kontaktaufnahme

Der Kunde entdeckt das Regal mit den Reiseweckern. Er nimmt ein ausgestelltes Modell in die Hand und betrachtet es genauer.

Der Verkäufer beobachtet die Situation und tritt freundlich von der Seite hinzu. Er hält etwa eine Armlänge Abstand, lächelt und nimmt mit offener, zugewandter Körperhaltung Blickkontakt auf.

Verkäufer: „Wie ich sehe, interessieren Sie sich für einen Reisewecker.“

Kunde: Ja, genau. Ich suche einen kleinen Wecker, den ich gut auf Reisen mitnehmen kann.