Wiederholung Verkaufsgespräch

**Phase 3**

# Warenvorlage/ Argumentation



# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

## Zusammenfassung: **Warenvorlage/ Alternativangebot**

**Kaufmotivbezogene Produktauswahl** = passende Ware zu Kundenwünschen aussuchen.

**Regeln zur Warenvorlage**

- mit mittlerer Preislage beginnen und dann, je nach Kundenreaktion nach oben oder unten weitergehen
- 2-3 Artikel vorlegen
- im Sichtfeld des Kunden vorlegen; abgelehnte Ware wegräumen
- dem K. die Ware in die Hand geben und ausprobieren lassen  **Sinne ansprechen**!
- nur saubere, einwandfreie Ware vorlegen
- wertschätzender Umgang mit der Ware

**Alternativangebot**

Wenn ausdrücklich gewünschte Ware nicht geführt wird oder vergriffen ist  Alternativangebot machen!

**Ziel**: K. nicht abweisen, sondern zufriedenstellen- schafft Kundenbindung + gutes Image + Umsatz

Positive Formulierungen verwenden, nicht gleich sagen: „Haben wir nicht“- besser: „Unsere Premium-Marke ist Metabo. Im Vergleich zu Bosch zeichnet sie sich aus durch…“

zurück

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

## Zusammenfassung: **Argumentation**

Kundenbezogene Verkaufsargumente verwenden  herausstellen, dass die Ware den Kundenwunsch erfüllt!

„Für-Sie-**Vorteilsformulierungen**“ verwenden.

| | |
|---|---|
| *„Der Wecker ist klein und handlich,…* | *dies hat für Sie den Vorteil, dass Sie ihn auf jede Reise mitnehmen können.“* |
| **= Eigenschaft** | **= Nutzenformulierung im Sie-Stil** |

Geltungs- oder Gebrauchsnutzen hervorheben, je nachdem, was beim Kunden im Vordergrund steht.

**Kundenorientierte Sprache** verwenden

- verständliche Wortwahl - Fachbegriffe nur bei sachkundigem Kunden
- „Sie“-Stil
- negativ besetze Wörter (teuer, schlecht, kostet, …) vermeiden
- kein Produkt abwerten, stattdessen besseres Produkt positiv hervorheben
- bildhafte Sprache verwenden – Kunde soll sich positiv vorstellen, wie er das Produkt nutzt
- Bsp.: „blumiger Duft“, „trägt sich wie eine zweite Haut“

zurück

**Achtung**: Preis nur als Verkaufsargument, wenn Kunde Preis als Kaufkriterium in Bedarfsermittlung genannt hat!

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Kunde sucht beim Juwelier nach einer hochwertigen Uhr als Sammlerstück und Geldanlage, die er nur zu ganz besonderen Gelegenheiten tragen möchte.




Warenvorlage

Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Kunde sucht beim Juwelier nach einer hochwertigen Uhr als Sammlerstück und Geldanlage, die er nur zu ganz besonderen Gelegenheiten tragen möchte.

- 2-4 Waren Vorlegen (in der Regel 3)
- Hochwertige Uhren zeigen, mit mittlerer Preislage beginnen
- wertschätzender Umgang mit der Ware
- Im Sichtfeld der Kunden vorlegen
- Abgelehnte Ware direkt weglegen




Warenvorlage | Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Nach der Bedarfsermittlung sieht die Verkäuferin mehrere Schubladen durch und fördert dabei nach und nach mindestens 10 Uhren (Wert pro Uhr ca. 50.000 EUR) zutage, die sie schnell und achtlos auf dem Verkaufstresen ablegt. Einige Uhren stehen. Der Kunde schaut etwas verstört.




Warenvorlage Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Nach der Bedarfsermittlung sieht die Verkäuferin mehrere Schubladen durch und fördert dabei nach und nach mindestens 10 Uhren (Wert pro Uhr ca. 50.000 EUR) zutage, die sie schnell und achtlos auf dem Verkaufstresen ablegt. Einige Uhren stehen. Der Kunde schaut etwas verstört.




- nur 2-4 Uhren vorlegen
- nur einwandfreie (funktionierende) Uhren vorlegen
- mit mittlerer Preisklasse beginnen
- wertschätzender Umgang mit der Ware

Warenvorlage | Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Eine Kundin betritt einen Markt von Rossmann und fragt den Verkäufer, wo sie Balea Feuchtigkeits-Shampoo findet.

Hinweis: Balea ist die Eigenmarke von dm, die es nur dort zu kaufen gibt.




Warenvorlage

Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Eine Kundin betritt einen Markt von Rossmann und fragt den Verkäufer, wo sie Balea Feuchtigkeits-Shampoo findet.
Hinweis: Balea ist die Eigenmarke von dm, die es nur dort zu kaufen gibt.




Ganz wichtig hier, den Kunden nicht zu enttäuschen. Also, nicht mit der negativen Botschaft „Haben wir leider nicht, aber…“ starten, sondern gleich eine alternative Lösung anbieten.

***VK: „Hier haben wir unser Eigenmarken-Feuchtigkeitsshampoo von Isana. Balea ist die Eigenmarke von dm. Unser Feuchtigkeits-Shampoo enthält Panthenol und Arganöl, was nicht nur für extra viel Feuchtigkeit und Geschmeidigkeit sorgt, sondern ihrem Haar einen tollen Glanz verleiht!“***

Warenvorlage | Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

**Situation:** Der Verkäufer in einem Outdoor-Geschäft legt einer begeisterten Skifahrerin eine Jacke aus Gore-Tex-Membran (wind- und wasserdicht, atmungsaktiv) mit Daunenfedern (wärmeregulierend) vor.




Warenvorlage

Argumentation

# Phase 3 – Warenvorlage/ Argumentation

Bei der **Argumentation** sollte man auf folgendes achten:

- zunächst Eigenschaft nennen
- aus Eigenschaft Vorteil für den Kunden ableiten
- Im Sie-Stil sprechen
- positive und bildhafte Sprache verwenden- den Kunde soll sich vorstellen können, wie er das Produkt nutzt und was das für ein tolles Gefühl ist!

***VK: „Die Jacke verfügt über eine Gore-Tex-Membran, das hat für Sie den Vorteil, dass die Jacke sowohl atmungsaktiv als auch wind- und wasserdicht ist. Das Wetter kann Ihnen bei Ihrer nächsten Skitour also ganz egal sein. Auch wenn es schneit und der Wind am Gipfel pfeift, Sie bleiben warm und trocken!“***




Warenvorlage Argumentation