
Verkaufstechnik

Szenario 1 (Verkäufer/in):

Gerade hat eine Person den Empfangsbereich betreten.

Gehen Sie auf die Person zu und finden Sie heraus, mit was Sie die Bedürfnisse der Person übertreffen können.

Verkaufen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen!

Verkaufstechnik

Szenario 1 (Kunde):

Sie sind eine junge Person, die das Leben in vollen Zügen genießt. Sie legen viel Wert auf Aussehen und Status.

Sie haben einen VW Golf VI, Jahrgang 2010, mit 33'000 km, Farbe: dunkelblau, vor drei Monaten im Internet gekauft. Das Fahrzeug hat eigentlich keine Beschädigungen, die Farbe ist jedoch rau und glänzt nicht.

Das Auto soll wieder toll aussehen, so dass Sie bei Ihren Kolleginnen und Kollegen gut ankommen.

Lassen Sie sich beraten.

Verkaufstechnik

Szenario 2 (Verkäufer/in):

Der Kunde hat sein Fahrzeug für eine Wartungsdienst vorbei gebracht. Der Kunde hat den Kostenvoranschlag über Fr. 650.- akzeptiert.

Der Mechaniker hat am Fahrzeug des Kunden die folgenden Mängel festgestellt:

- ☞ Die hinteren Reifen sind abgefahren, zusätzlich ist die hintere rechte Felge stark beschädigt. (Kosten Fr. 850.-)
- ☞ Die vorderen Wischerblätter sind eingerissen. (Kosten Fr. 80.-)

Verkaufen Sie dem Kunden diese zusätzlichen sicherheitsrelevanten Arbeiten.

Verkaufstechnik

Szenario 2 (Kunde):

Sie haben Ihr Fahrzeug heute für einen Wartungsdienst in die Werkstatt gebracht. Den Kostenvoranschlag über Fr. 650.- haben Sie akzeptiert, obwohl Sie wohl Ihre Eltern anpumpen müssen.

Sie sind generell knapp bei Kasse. Dennoch, sie wollen kein Risiko eingehen, Sicherheit ist Ihnen sehr wichtig.

Die Werkstatt ruft Sie nun an...

Verkaufstechnik

Szenario 3 (Verkäufer/in):

Gerade hat eine Person den Empfangsbereich betreten.

Gehen Sie auf die Person zu und finden Sie heraus, mit was Sie die Bedürfnisse der Person übertreffen können.

Verkaufen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen!

Verkaufstechnik

Szenario 3 (Kunde):

Sie fuhren gestern mit dem Fahrzeug Ihrer Mutter, dem Ford Focus Jg. 2010 auf der Autobahn und plötzlich beim Überholen eines Lastwagens gab es einen heftigen Schlag auf die Frontscheibe.

Erst zu Hause haben Sie festgestellt, dass die Scheibe in der linken unteren Ecke eine Beschädigung (Durchmesser ca. 1 cm) aufweist.

Ihre Mutter war natürlich gar nicht erfreut und hat Sie beauftragt, die Sache wieder in Ordnung zu bringen. Sie will, dass das Auto nach der Reparatur wieder im originalen Zustand sein wird.

Ihre Mutter verfügt über eine Teilkaskoversicherung.

Lassen sie sich beraten, wie Sie weiter vorgehen sollen.

Verkaufstechnik

Szenario 4 (Verkäufer/in):

Gerade hat eine Person den Empfangsbereich betreten.

Gehen Sie auf die Person zu und finden Sie heraus, mit was Sie die Bedürfnisse der Person übertreffen können.

Verkaufen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen!

Verkaufstechnik

Szenario 4 (Kunde):

Sie haben sich eben Ihr erstes Auto gekauft! Ein Renault Twingo, Jahrgang 2007. Das Auto ist gut in Schuss und Sie wollen das Auto für den Weg zur Arbeit aber auch für den Ausgang nutzen.

Nun haben Sie von Kollegen gehört, dass heftige Bussen ausgesprochen werden, wenn man beim Telefonieren erwischt wird. Das wollen Sie unbedingt vermeiden. Sie gehen in die Vertrauensgarage Ihrer Eltern.

Lassen Sie sich beraten.

Verkaufstechnik

Szenario 5 (Verkäufer/in):

Gerade hat eine Person den Empfangsbereich betreten.

Gehen Sie auf die Person zu und finden Sie heraus, mit was Sie die Bedürfnisse der Person übertreffen können.

Verkaufen Sie Ihre Produkte und Dienstleistungen!

Verkaufstechnik

Szenario 5 (Kunde):

Sie haben im Parkhaus einen kleinen Schaden an der vorderen linken Stossstangenecke verursacht. Das Fahrzeug gehört Ihrer Mutter. Sie war nicht erbaut und hat Sie beauftragt den Schaden In Ordnung bringen zu lassen. Das Fahrzeug ist geleast und mit einer Vollkaskoversicherung ausgerüstet. Das Leasing läuft erst in zwei Jahren ab.

Die Farbe am Kunststoffstossfänger ist handtellergross zerkratzt.

An der hinteren linken Türe hat das Fahrzeug noch eine kleine Beule (Farbe nicht verletzt), verursacht durch einen anderen Verkehrsteilnehmer.

Lassen Sie sich beraten.

Verkaufstechnik

Szenario 6 (Verkäufer/in):

Eine junge Kundin hat Ihnen heute das Fahrzeug überbracht, da der Vorführtermin naht.

Der Mechaniker hat nun folgendes festgestellt:

Bremsen vorne verschlissen, Kosten	Fr. 550.-
Schwingungsdämpfer hinten undicht	Fr. 850.-
Scheinwerfer links voll Wasser	Fr. 350.-
Reifen vorne nur noch 3mm Profil	Fr. 320.-
Heckleuchte rechts gesprungen	Fr. 250.-
Alle Positionen inkl. Arbeit und MWSt. Total	Fr. 2320.-

Verkaufen Sie diese Arbeiten.

Verkaufstechnik

Szenario 6 (Kunde):

Sie haben Ihr Fahrzeug in die Werkstatt gebracht, da der Vorführtermin naht. Sie wissen, dass das Fahrzeug nicht im besten Zustand ist. Dennoch Sie haben kein Geld für ein anderes Fahrzeug und benötigen dieses, weil Ihr Arbeitsort mit dem ÖV nur schlecht erreichbar ist.

- ☞ Sie möchten nur die wirklich notwendigen Reparaturen ausführen lassen.
- ☞ Sie können max. Fr. 1000.- bezahlen.
- ☞ Sollte es mehr kosten können Sie pro Monat max. Fr. 500.- entbehren.

Lassen Sie sich beraten

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich war in den Ferien.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie waren in Ibiza.
- ☞ Am ersten Tag haben Sie sich einen schrecklichen Sonnenbrand eingehandelt.
- ☞ Das von Ihnen gebuchte Hotel war überbucht und darum mussten Sie drei Tage in einer schrecklichen Absteige bleiben.
- ☞ Vom Strand haben Sie nicht viel gesehen, da Sie hauptsächlich das Nachtleben genossen haben.
- ☞ Sie waren für zwei Wochen dort.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich war am Wochenende im Ausgang.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie waren in einem Club.
- ☞ Eine unbekannte Person hat Ihnen ein Mittel in Ihren alkoholfreien Drink gemixt.
- ☞ Ihnen wurde schlecht und es wurde Ihnen schwarz vor den Augen.
- ☞ Kollegen konnten Sie mit viel Wasser wieder aufpäppeln.
- ☞ Die Musik war eigentlich gut, die Anlage leider miserabel.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich habe am Wochenende eine Bergtour gemacht.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie sind bei schönstem Wetter in die Göscheneralp aufgestiegen.
- ☞ Sie haben einige schöne Kristalle gefunden.
- ☞ Bei der Rast hat Sie eine Biene gestochen und die Hand schwoll schnell an.
- ☞ Beim Abstieg sind Sie gestolpert und haben sich den Fuss übertreten. Es tat und tut höllisch weh.
- ☞ Plötzlich gab es einen Wetterumsturz, Nebel kam auf und es begann heftig zu Regnen.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich habe eine Bootstour gemacht.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Ein Kollege von Ihnen hat ein Boot auf dem Bodensee.
- ☞ Sie sind Wasserski gefahren.
- ☞ Beim Sonnenbaden sind Sie eingeschlafen.
- ☞ Kurz vor dem Hafen ist der Motor ausgefallen. Sie mussten an Land paddeln.
- ☞ Auf einer Luftmatratze hinter dem Boot her geschleppt zu werden hat viel Spass gemacht.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich war gestern in der Schule.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie hatten eine Prüfung in W&G.
- ☞ Sie haben ein gutes Gefühl, dass Sie eine gute Note geschrieben haben.
- ☞ Einer Ihrer Kollegen wurde beim Spicken erwischt und von der Prüfung gewiesen.
- ☞ Auf dem Weg zur Schule kamen Sie in eine Billetkontrolle. Da Sie kein gültiges Billet besaßen mussten Sie Fr. 100.- Busse bezahlen.
- ☞ Nächste Woche wird es eine Prüfung in Deutsch geben.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich war in Paris.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie hatten eine beschwerliche Anreise, da der TGV mitten auf der Strecke ausgefallen ist und Sie zwei Stunden, ohne Information festsassen.
- ☞ Das Montmartre Quartier hat Ihnen sehr gut gefallen.
- ☞ Der Louvre war aus Ihrer Sicht total langweilig.
- ☞ Das Essen war mässig.
- ☞ Das Wetter war zumeist schön, doch gab es auch einige Regenschauer.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich hatte meine erste Fahrstunde.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Sie hatten einige Mühe mit der Kupplung.
- ☞ Beim Fahrzeug handelt es sich um einen Citroen C3.
- ☞ Wenn der Fahrlehrer nicht eingegriffen hätte, wäre beim Spurwechsel der erste Unfall geschehen.
- ☞ Das T-Shirt war am Schluss durchgeschwitzt.
- ☞ Sie freuen sich dennoch auf die nächste Fahrstunde.

Beschreibung einer Begebenheit

Sie treffen Kolleginnen und Kollegen. Sie teilen ihnen mit:

Ich war an einem Open Air.

Geben Sie die untenstehenden Informationen nur dann, wenn Ihnen die Kolleginnen und Kollegen eine dafür relevante Frage stellen. Geben Sie jeweils immer nur eine relevante Information pro Frage. Wenn keine Information zur gestellten Frage passt, sagen Sie einfach, dass Sie die Antwort nicht wissen.

- ☞ Die Musik war laut aber toll.
- ☞ Am Abend hat es heftig geregnet und das Zelt ist im Schlamm versunken.
- ☞ Sie haben viele neue Kontakte geknüpft. Bei einem Kontakt könnte es noch weiter gehen...
- ☞ Der Abfall auf dem Gelände hat Sie abgestossen.
- ☞ Auf der Rückfahrt wurden Sie vom Bahnpersonal wegen Ihrer verschmutzten Kleidung beschimpft.

