



Lehrjahr 3

Herausfordernde Verkaufsgespräche in der Fremdsprache führen

Praxisauftrag

Handlungskompetenz d6: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Fremdsprache gestalten (Option «Fremdsprache»)

Ausgangslage

Verschiedene Gesprächstechniken helfen dir, anspruchsvolle Verkaufsgespräche auch in der Fremdsprache erfolgreich zu führen. Gerade, wenn Kunden grosse Einwände haben, solltest du über unterschiedliche Techniken verfügen, um auf diese Einwände einzugehen und sie zu behandeln. In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, herausfordernde Verkaufssituationen in der Fremdsprache in deinem Arbeitsalltag zu üben.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche anspruchsvollen Verkaufsgespräche in deinem Betrieb typischerweise vorkommen. Befrage dazu deine Kollegen und erstelle daraus eine Liste. |
| <hr/> | |
| Teilaufgabe 2 | Recherchiere, ob in deinem Betrieb bestimmte Vorgaben bestehen, wie anspruchsvolle Verkaufsgespräche geführt werden sollen. Sammle alle Richtlinien und Vorgaben, die dein Betrieb macht und halte deine Ergebnisse in einer Tabelle fest. |
| <hr/> | |
| Teilaufgabe 3 | Definiere zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch in der Fremdsprache, das du führen darfst. |
| <hr/> | |
| Teilaufgabe 4 | Bereite das Verkaufsgespräch umfassend vor. Vergiss dabei nicht die folgenden Punkte: <ul style="list-style-type: none">– Stimme dich mit der zuständigen Person zur Preisgestaltung und zu vertraglichen Daten ab– Berechne passende Lösungen oder Produkte auf– Erstelle eine Offertschizze– Leg wichtige Unterlagen bereit– Notiere dir wichtige Wörter in der Fremdsprache, die vorkommen könnten |
| <hr/> | |
| Teilaufgabe 5 | Führe das anspruchsvolle Verkaufsgespräch in der Fremdsprache kompetent. Versuch dabei, das Vertrauen des Kunden zu gewinnen. Setz nach Bedarf die folgenden Techniken ein: |
-



-
- Fragetechniken einsetzen
 - Storytelling
 - Nutzenargumentation
 - Auf Einwände eingehen
 - Richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss erkennen
-

Teilaufgabe 6 Berechne das Verkaufsgespräch nach, indem du wichtige Punkte festhältst oder vereinbarte Aufgaben erledigst.

Teilaufgabe 7 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweis zur Lösung

Hole eine vorgesetzte Person zur Hilfe, wenn dir im anspruchsvollen Verkaufsgespräch etwas unklar ist oder du unsicher bist.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.