



Lehrjahr 3

---

## Herausfordernde Verkaufsgespräche führen

---

### Praxisauftrag

---

**Handlungskompetenz d5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache»)**

#### Ausgangslage

Gerade in Verkaufsgesprächen, wenn Kunden Einwände haben, solltest du über unterschiedliche Techniken verfügen, um auf diese Einwände einzugehen und sie zu behandeln.

In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, herausfordernde Verkaufsgespräche in deinem Arbeitsalltag zu üben.

#### Aufgabenstellung

- |                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Teilaufgabe 1</b> | Finde heraus, welche anspruchsvollen Verkaufsgespräche in deinem Betrieb typischerweise vorkommen. Befrage dazu deine Kolleginnen und erstelle eine Übersichtsliste.   |
| <b>Teilaufgabe 2</b> | Recherchiere, ob es betriebliche Vorgaben gibt, wie anspruchsvolle Verkaufsgespräche geführt werden. Sammle alle Richtlinien und Vorgaben, die dein Betrieb macht und halte deine Ergebnisse in einer Tabelle fest.  |
| <b>Teilaufgabe 3</b> | Definiere zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch, das du führen darfst.  |
| <b>Teilaufgabe 4</b> | Bereite das Verkaufsgespräch vor. Vergiss dabei nicht die folgenden Punkte: <ul style="list-style-type: none"><li>– Stimme dich mit der zuständigen Person zur Preisgestaltung und zu vertraglichen Daten (z.B. Vertragsdauer) ab</li><li>– Bereite passende Lösungen auf</li><li>– Erstelle eine Offertskizze</li><li>– Lege wichtige Unterlagen bereit</li></ul> |
| <b>Teilaufgabe 5</b> | Führe das anspruchsvolle Verkaufsgespräch. Setz nach Bedarf die folgenden Techniken ein: <ul style="list-style-type: none"><li>– Fragetechniken</li><li>– Storytelling</li></ul>   |
-



- 
- 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.