

D: Gestalten von Kunden- oder Lieferantenbeziehungen

D5: Anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungssituationen mit Kunden oder Lieferanten in der Landessprache gestalten (Option «Kommunikation in der Landessprache») – Praxisauftrag 3

---

## Herausfordernde Verkaufsgespräche führen

---

### Leistungsziele:

- d5.bt2: Sie führen anspruchsvolle Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgespräche mit verschiedenen Anspruchsgruppen über verschiedene Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache. (K3)
- d5.bt3: Sie wenden in den anspruchsvollen Beratungs-, Verkaufs- und Verhandlungsgesprächen das Fachvokabular und die gewählte Landessprache zielgruppenorientiert an. (K3)
- d5.bt4: Sie nutzen in anspruchsvollen Gesprächen deeskalierende Konfliktlösungstechniken. (K3)
- d5.bt5: Sie führen anspruchsvolle Konflikt-, Reklamations- und Verhandlungsgespräche sowie anspruchsvolle Beratungsgespräche systematisch, sach- und lösungsorientiert. (K4)

**Vorgabe:** Lehrjahr 3 (optionsspezifisch)

---

## Praxisauftrag

### 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.

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

### Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1: Finde heraus, welche anspruchsvollen Verkaufsgespräche in deinem Betrieb typischerweise vorkommen. Befrage dazu deine Kolleginnen und erstelle eine Übersichtsliste.



Option branchenspezifisch: Finde heraus, welche anspruchsvollen Verkaufsgespräche mit Versicherungsprodukten in deinem Betrieb typischerweise vorkommen. Befrage dazu deine Kolleginnen und erstelle eine Übersichtsliste.

---

Teilaufgabe 2: 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.

---

Teilaufgabe 3: Definiere zusammen mit deiner vorgesetzten Person ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch, das du - gegebenenfalls zusammen mit einer/m Betreuer/-in - führen darfst.

---

Teilaufgabe 4: Bereite das Verkaufsgespräch entsprechend den jeweiligen Vorgaben vor. Vergiss dabei nicht die folgenden Punkte:

- Stimme dich mit der zuständigen Person zur Preisgestaltung und zu vertraglichen Daten (z.B. Vertragsdauer) ab
- Bereite passende Lösungen auf
- Erstelle eine Offertskizze

Lege wichtige Unterlagen bereit

---

Teilaufgabe 5: Führe bzw. begleite das anspruchsvolle Verkaufsgespräch. Setze nach Bedarf die folgenden Techniken ein:

- Fragetechniken
- Storytelling
- Nutzenargumentation
- Auf Einwände eingehen

Richtigen Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss erkennen



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

---

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

---

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

---

**Betriebsspezifische Vorgaben:**

---

## Handlungskompetenzen

### Selbsteinschätzung

**Leitfrage 1:** Führe ich anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

#### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziere ich einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

---

Während des Verkaufsgesprächs verfolge ich stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.

---

Ich bemühe mich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem ich sie immer wieder bestätige und mit dem Kundennutzen argumentiere.

---

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setze ich effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

---

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemühe ich mich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärke ich anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibe stets freundlich und zuvorkommend.

---

**Leitfrage 2:** Gelingt es mir, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

#### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung überlege ich mir rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die ich anwenden kann.

---

Ich bereite meine Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutze ich Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit meinen Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setze ich durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutze ich lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---

## Fremdeinschätzung

**Leitfrage 1:** Führt er/sie anspruchsvolle Verkaufsgespräche ergebnisorientiert?

### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung des Verkaufsgesprächs skizziert er/sie einleuchtende Offerten für Produkte oder Dienstleistungen.

---

Während des Verkaufsgesprächs verfolgt er/sie stetig, aber kundenfreundlich das Ziel, einen Verkaufsabschluss zu erreichen.

---

Er/sie bemüht sich aktiv darum, das Vertrauen anspruchsvoller Kunden zu gewinnen, indem er/sie sie immer wieder bestätigt und mit dem Kundennutzen argumentiert.

---

Während des anspruchsvollen Verkaufsgesprächs setzt er/sie effektiv passende Gesprächstechniken ein, wie z.B. Storytelling.

---

Auch bei einem nicht erfolgreichen Verkauf bemüht er/sie sich um ein positives Kundenerlebnis. Beispielsweise bestärkt er/sie anspruchsvolle Kundinnen in ihrer Entscheidung und bleibt stets freundlich und zuvorkommend.

---

**Leitfrage 2:** Gelingt es ihm/ihr, anspruchsvolle Verhandlungsgespräche systematisch zu führen?

### Kompetenzkriterien

---

In der Vorbereitung überlegt er/sie sich rational realistische Szenarien und passende Handlungsalternativen, die er/sie anwenden kann.

---

Er/sie bereitet seine/ihre Argumentationslinien strukturiert und logisch vor.

---

Zu Beginn des Gesprächs nutzt er/sie Small Talk gezielt und angemessen, um eine positive Grundlage mit seinen/ihren Verhandlungspartnern zu schaffen.

---

Während des Gesprächs setzt er/sie durchdacht verschiedene Verhandlungstechniken ein, wie z.B. Reframing, Fragen stellen, Kompromisse, taktisches Schweigen.

---

Wenn es zu starken Einwänden oder gar Konflikten im Verhandlungsgespräch kommt, nutzt er/sie lösungsorientiert deeskalierende Kommunikationstechniken.

---