

Deutsch im Beruf – Profis gesucht

Verkäufer



Verkaufen: Aber wie?

Nicht jeder Mensch ist ein geborener Verkäufer. Aber jeder kann in der Ausbildung lernen, wie man ein guter Verkäufer/eine gute Verkäuferin wird. Es gibt sehr viele **Aspekte**, die du in den zwei Jahren deiner Ausbildung kennen lernen wirst.

Als erstes musst du dich natürlich mit dem **Warenangebot** auskennen. Welche Produkte findet man wo, und wofür benutzt man sie überhaupt? Außerdem musst du die Artikel regelmäßig kontrollieren: Ist die Qualität in Ordnung und ist alles richtig sortiert? Doch auch der Kunde soll sich im Geschäft wohlfühlen und sich gut orientieren können. Deshalb ist es wichtig, dass die Waren gut präsentiert werden. Das Licht muss hell genug sein, damit Farben schön aussehen. In vielen Geschäften hörst du außerdem im **Hintergrund** Musik. Aber welche Melodien sprechen die meisten Kunden an? Die besten Tipps und Tricks, damit sich Kunden im Geschäft wohlfühlen, werden dir in der Ausbildung vermittelt.

Du wirst viel über das Thema **Werbung** erfahren. Wie macht man am besten Werbung für bestimmte Angebote? Und wo platziert man die **Sonderangebote** im Geschäft, damit jeder Kunde sie leicht finden kann? Die Antworten zu diesen und anderen Fragen haben immer etwas mit dem Merkmal „**verkaufsfördernd**“ zu tun. „verkaufsfördernd“ heißt, dass alle Waren immer so **platziert, präsentiert** und **sortiert** werden, dass sie mit hoher **Wahrscheinlichkeit** verkauft werden. Wenn du ein Sonderangebot



Deutsch im Beruf – Profis gesucht

Verkäufer

in einer dunklen Ecke im Geschäft versteckst, werden nur wenige Kunden sich **die Mühe machen**, danach zu suchen. Platzierst du dieses **Schnäppchen** gut sichtbar mit einem **auffälligen** Schild, werden viele Kunden darauf aufmerksam werden. Damit steigt die Wahrscheinlichkeit, dass die Kunden das Sonderangebot kaufen. Aber nicht nur die Waren sind ein großer Teil deiner Arbeit. Vor allem der Umgang mit Kunden kann darüber entscheiden, ob du etwas verkaufst oder nicht. Und dein Ziel als Verkäufer/Verkäuferin ist es ja, möglichst viele Produkte zu verkaufen. Was solltest du also beim Kundenkontakt beachten, damit du ein Produkt verkaufst und der Kunde auch gerne wieder in dein Geschäft kommt?

Der Kunde ist König

Verstehst du die Überschrift? Sie ist natürlich nicht **wörtlich** zu nehmen. Aber sie gibt dir schon einen guten Eindruck davon, welche Stellung der Kunde im Geschäft hat. Der Kunde hat zum Beispiel immer **Vorrang** vor anderen Arbeiten, die du vielleicht noch erledigen musst. Spricht ein Kunde dich an, während du die Waren einsortierst? Dann hilfst du erst dem Kunden, bevor du mit dem Sortieren weitermachst. Im Gespräch solltest du dabei immer freundlich sein und deine **Hilfsbereitschaft** zeigen. Deine Sprache ist deswegen ein sehr wichtiges Mittel. Mit Sprache ist sowohl die gesprochene Sprache, als auch deine Körpersprache wie Gestik und Mimik gemeint. In der Ausbildung lernst du nicht nur spezielle **Fragetechniken** kennen, mit denen du Kunden besser beraten kannst, sondern auch wie du beim Kunden einen guten Eindruck hinterlässt. An der Kasse ist es beispielsweise wichtig, jedem einzelnen Kunden Aufmerksamkeit zu schenken und gleichzeitig schnell zu arbeiten. Das kann manchmal ganz schön stressig sein. Und leider ist nicht jeder Kunde gut gelaunt und freundlich. Auch damit musst du umgehen können. Wie bleibt man ruhig, wenn ein unzufriedener, wütender Kunde einen Artikel **reklamieren** oder **umtauschen** will? Wie kann man auch in schwierigen Situationen ruhig nach einer Lösung suchen, um dem Kunden guten Service zu bieten? Auf diese Fragen bekommst du im theoretischen wie praktischen Teil deiner Ausbildung die passenden Antworten. Du lernst, wie du auf **Einwände** und Argumente von Kunden richtig reagierst und wie du dich selbst in Verkaufssituationen beobachten kannst, um das Verkaufen zu trainieren und zu verbessern. Je mehr du mit Kunden ins Gespräch kommst, desto öfter kannst du das Gelernte üben. Dann wirst du schon sehr bald ganz automatisch Tricks im Beratungsgespräch anwenden, die die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass du etwas verkaufst.



Deutsch im Beruf – Profis gesucht

Verkäufer

Glossar:

Aspekt, -e (m.) – Bereich; Inhalt

Warenangebot, (n., nur Singular) – Sortiment

Hintergrund, (m., hier nur Singular) – die Tatsache, dass es etwas beiläufig ist

Werbung, (f., nur Singular) – Vermarktung

Sonderangebot, -e (n.) – Produkte mit einem speziellen Preis

verkaufsfördernd – den Verkauf steigernd

etwas platzieren – etwas hinstellen

etwas präsentieren – etwas darstellen

etwas sortieren – etwas ordnen

Wahrscheinlichkeit, -en (f.) – Chance

sich Mühe machen – sich anstrengen

Schnäppchen – umgangssprachlich für: ein besonders preiswertes Angebot

auffällig – hier: unübersehbar

wörtlich – wirklich

Vorrang haben – etwas kommt an erster Stelle; etwas hat Priorität

Hilfsbereitschaft, (f., nur Singular) – die Tatsache, dass man jemanden bei etwas freiwillig unterstützt

Fragetechnik, -en (f.) – auf eine festgelegte Art und Weise Fragen stellen, um konkrete Antworten zu erhalten

etwas reklamieren – etwas zurückgeben, weil es nicht in Ordnung ist



Deutsch im Beruf – Profis gesucht

Verkäufer

etwas umtauschen – etwas gegen etwas anderes tauschen

Einwand, -wände (m.) – Widerspruch; Kritik