Praxisauftrag

«Kunden- und Verkaufsdokumentation erstellen»

Handlungskompetenz d2: Informations- und Beratungsgespräche mit Kunden und Lieferanten führen.

Ausgangslage

Dein Ziel im Verkaufsgespräch ist es, den Kunden verschiedenen Lösungsmöglichkeiten für seine Bedürfnisse aufzuzeigen, damit er eine Entscheidung treffen kann. Der entscheidende Faktor dabei ist immer der Nutzen, den dein Gegenüber aus deinen Lösungsvarianten ziehen kann. Um passenden Lösungsvarianten zu präsentieren, musst du deinen Kunden genau kennen. Du analysierst im Vorfeld seine Geschäftstätigkeiten wie auch die Umsatz- und Absatzzahlen und erstellst eine bedürfnisgerechte Kunde- oder Verkaufsdokumentation.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, gekonnt Lösungen zu präsentieren und deinem Gegenüber den Nutzen näher zu bringen.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Überlege dir zusammen mit deinem Vorgesetzten für welchen Kunden du ein Verkaufsgespräch vorbereiten kannst. Dies kann für ein Jahresgespräch, einen Neukunden oder auch für einen fiktiven Kunden sein. Erfahre von deinem Vorgesetzten, mit welchem konkreten Anliegen der Kunde auf deinen Betrieb zukommt. Überlege dir dann, welche Lösungsmöglichkeiten du zu diesen Anliegen anbieten kannst. Welche Vor- und Nachteile ergeben sich aus deinen Vorschlägen für deinen Kunden? Erstellte eine Übersicht und beschaffe dir die notwendigen Unterlagen wie Umsatz- und Absatzstatistiken. Was findest du über die aktuelle Geschäftstätigkeit deinen Kunden heraus? |
| Teilaufgabe 2: | Befrage deine Arbeitskollegen, wie sie Verkaufsgespräche vorbereiten und lass dir aufzeigen, wie du Verkaufs- und Absatzstatistiken auswerten kannst. Frage nach, ob du bei Verkaufsgesprächen dabei sein kannst und mach dir während der Gespräche Notizen. |
| Teilaufgabe 3: | Werte nun die gesammelten Informationen aus. Analysiere die Umsatz- und Absatzstatistiken deines Kunden. Welches Fazit kann gezogen werden? Wo gibt es das grösste Potenzial? Welche Produkte fehlen im Sortiment des Kunden? Welche Innovationen möchte ich anbieten? Welcher Nutzen hat der Kunde davon?  In Einbezug der Kundenbedürfnisse bereitest du nun das Verkaufsgespräch vor und besprichst das Ergebnis mit deinem Vorgesetzten. |
| Teilaufgabe 4: | Führe nun das Verkaufsgespräch nach Möglichkeit mit dem Kunden durch. Ist dies nicht möglich, dann kannst du auch das Verkaufsgespräch mit deine Vorgesetzten durch spielen. Setzte während des Gesprächs bewusst die passenden Gesprächstechniken wie z.B. Nutzenargumentation und Storytelling ein. |
| Teilaufgabe 5: | Bereite das Gespräch nach und notiere deine Erkenntnisse daraus. Besprich deine Erfahrungen und Notizen mit deiner vorgesetzten Person. |
| Teilaufgabe 6: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |
|  |  |

Hinweise zur Lösung

Werde kreativ bei deiner Dokumentation und nutze die verschiedenen Medien und Veranschaulichungsmaterialien. In der Ausgestaltung deiner Dokumentation hast du freie Hand. Wähle, was für dich sinnvoll ist.

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.