

Name Kandidat:in				
Produkt:	Punkte			
Eröffnung und Verkaufsgespräch				
<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Begrüßung, Entgegengehen, Blickkontakt, Beziehungsaufbau Verkäufer:in begrüßt den Kunden persönlich - verbal (Begrüßung, Small Talk) und nonverbal (Entgegen gehen, Blickkontakt, Lächeln, offene Körperhaltung, bleibt authentisch, ...). 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Übergang - zur Sache kommen, Eröffnung des Verkaufsgesprächs Verkäufer:in eröffnet das Verkaufsgespräch mit einem passenden Übergang (Eröffnungsfrage, dem Kunden wird Hilfe angeboten, ...). 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsführung Verkäufer:in hört dem Kunden aktiv zu und lässt ihn ausreden - (Kunde hat den größten „Redeanteil“), stellt offene Fragen, ... 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Nachfragen, Klärung der Bedarfsermittlung Verkäufer:in ermittelt den Kundenbedarf durch Fragen zur Bestätigung oder Klärung. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenfassung Fasst die Aspekte der Bedarfsermittlung für den Kunden zusammen. 	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Warenpräsentation				
<ul style="list-style-type: none"> • Warentisch Aufbau des Präsentationstisches 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Warenpräsentation vor und während des Verkaufsgesprächs Verkäufer:in präsentiert dem Kunden die Produkte vor und während des Verkaufsgesprächs. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Der Kunde wird von Beginn an in Kaufstimmung gebracht Verkäufer:in bringt den Kunden in eine Kaufstimmung und bietet ihm an, die Ware zu testen, zu verkosten, anzugreifen, zu probieren, ... 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation der Wareneigenschaften Verkäufer:in erklärt dem Kunden die Wareneigenschaften. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Präsentation der Verwendungsmöglichkeiten Verkäufer:in erklärt dem Kunden die Verwendungsmöglichkeiten. 	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Argumentation				
<ul style="list-style-type: none"> • Eingehen auf Kundenbedürfnisse Verkäufer:in geht in der Argumentation auf die ermittelten Kundenbedürfnisse ein. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsorientierte Gesprächsführung (Qualitäts- und Preisunterschiede) Verkäufer:in erläutert Qualitäts- und Preisunterschiede der angebotenen Waren. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Die Verkaufsargumente sind sachlich richtig und verständlich, der Kundennutzen ist erkennbar. Verkäufer:in argumentiert sachlich richtig und verständlich und erläutert dabei den Nutzen für den Kunden (das heißt für Sie...). 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Verkäufer:in geht verständnisvoll auf die Einwände des Kunden ein Zweifel werden aufgelöst, Alternativen angeboten, Vorzüge des Produktes präsentiert. 	0	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation Verkäufer:in überzeugt den Kunden sowohl verbal als auch nonverbal und bleibt in einer offenen Körperhaltung trotz Einwände des Kunden. 	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Zwischensumme				

Punktevergabe:

0 = nicht vorhanden - 1 = vorhanden - 2 = gut vorhanden - 3 = exzellent - Auch halbe Punkte möglich

Name Kandidat:in				
Produkt:				
Übertrag Zwischensumme				
Besonderheit „englische Kundschaft“				
• Umgang mit dem 2. Kunden Verkäufer:in bemerkt den 2. Kunden rechtzeitig und begrüßt ihn.	0	1	2	3
• Der Hauptkunde wird beschäftigt und Verkäufer:in entschuldigt sich Verkäufer:in entschuldigt sich beim „Hauptkunden“, bittet um Verständnis, bietet eine Alternative für die Zwischenzeit (zB Ich bin gleich wieder bei Ihnen, Sie können in der Zwischenzeit ...) an.	0	1	2	3
• Verkäufer:in kann sich in englischer Sprache verständlich ausdrücken Verkäufer:in kann Fragen stellen und beantwortet einfache Fragestellungen.	0	1	2	3
• Bedienung des 2. Kunden Verkäufer:in bedient den 2. Kunden in angemessener Zeit.	0	1	2	3
• Keiner der beiden Kunden wird verärgert Verkäufer:in stellt beide Kunden durch einen höflichen Umgang zufrieden (keiner der Beiden wird verärgert, entschuldigt sich beim 1. Kunden, nimmt den Faden des Gesprächs wieder auf, ...).	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Kaufabschluss				
• Kaufabschluss Verkäufer:in leitet den Verkaufsabschluss mit einer geeigneten Frage ein (stellt diese ohne Scheu) und der Kunde kauft das angebotene Produkt.	0	1	2	3
• Zusatzverkauf Verkäufer:in bietet Ergänzungsprodukte an und argumentiert den Nutzen der Waren.	0	1	2	3
• Bezahlung der Ware Verkäufer:in bietet unterschiedliche betriebliche Zahlungsmöglichkeiten an.	0	1	2	3
• Anbieten von Serviceleistungen des Betriebes Verkäufer:in bietet Serviceleistungen des Betriebes an (zB Rabattprogramme, Ware einpacken, ...) und stellt eine Kontaktbrücke her (lädt zu späteren Käufen ein, ...).	0	1	2	3
• Verabschiedung des Kunden Verkäufer:in schließt den Kauf freundlich ab (zB mit Einpacken der Ware), bedankt sich und verabschiedet den Kunden.	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Gesamteindruck				
• Interesse für den Kunden Verkäufer:in zeigt Interesse für den Kunden (zB durch Fragen zu Familie, Hobby, ...).	0	1	2	3
• Erscheinungsbild Verkäufer:in überzeugt mit einem gepflegten und passenden Erscheinungsbild (Kleidung, Frisur, Accessoires, ...).	0	1	2	3
• Sprache und Formulierung Verkäufer:in drückte sich sprachlich einwandfrei aus (Lautstärke, Sprechtempo, positive und aktive Formulierungen - hätte, wäre, sollte usw. werden vermieden), verwendet Fachausdrücke und erklärt diese dem Kunden.	0	1	2	3
• Auslösen von positiven Reaktionen Verkäufer:in überzeugt nonverbal durch eine offene Körperhaltung, gute Laune und Motivation, einem Lächeln und hält einen angemessenen Abstand zum Kunden.	0	1	2	3
• Entschlossenheit Der Wille zum Verkaufsabschluss ist durch Engagement und Interesse erkennbar.	0	1	2	3
Maximal 15 Punkte				
Mögliche Gesamtpunkte: 90				Gesamt
				RANG

Punktevergabe:

0 = nicht vorhanden - 1 = vorhanden - 2 = gut vorhanden - 3 = exzellent - Auch halbe Punkte möglich