

Position 3 (20%)

b Betreuen von Kundinnen und Kunden und Pflegen der Kundenbindung

Bewertungskriterien	Indikatoren	Begründung Bewertung	Punkte maximal	Punkte erreicht
Punktetotal zu HKB b aus Position 1			21	0
Punktetotal zu HKB b aus Position 2			18	0
Rollenspiel 1 (15 Min.): Verkauf (b.4.1., b.4.2., b.4.3., b.4.6., b.4.8., b.4.9., b.4.10., b.4.11, b.4.12., b.4.13., b.4.14)				
Abklären der Kundenbedürfnisse	Offene, gezielte Fragen (W-Fragen), aktives Zuhören, Kundenbedürfnis selbständig erkannt		6	
Argumentation Hauptverkauf	Argumentation angepasst an Wünsche und Bedürfnisse der Kundin/des Kunden, fachliche Argumentation: erklärt Inhaltsstoffe/Produkte, Wirkung, Anwendung, adressatengerechte Formulierungen		6	

Argumentation Zusatzverkauf	Argumentation angepasst an Wünsche und Bedürfnisse der Kundin/des Kunden, fachliche Argumentation: erklärt Inhaltsstoffe/Produkte, Wirkung, Anwendung, adressatengerechte Formulierungen		3	
Umgang mit Einwänden	nimmt Einwände ernst, klärt Gründe für die Einwände ab, angepasste Reaktion/Lösung: z.B. Alternativen vorschlagen, gibt Rechtfertigung/ fachliche Erklärung ab		3	
Einsatz von verkaufsfördernden Hilfsmitteln	sinnvoller Einsatz von Hilfsmitteln z.B. von Testern und Flyern/Broschüren, Abgabe von Produktmustern		1	
Abschluss	Ergründet mit geeigneten Fragetechniken, ob die Kundenbedürfnisse erfüllt sind, führt die Kundin/den Kunden aktiv zum Kaufentscheid, nennt den Preis, Verkaufsabschluss		3	
Kommunikation mit Kundin/Kunde	souverän beim Ansprechen der Kundin/des Kunden und im Dialog, allgemeiner Umgang angemessen (Haltung, Gestik, Lächeln, Höflichkeit, Augenkontakt, verbale Kommunikation: Verständlichkeit (z.B. angemessen laut und deutlich sprechen, Erklärung für Kundin/Kunde verständlich, kein Fachjargon, keine Füllwörter, kohärent) Begeisterungsfähigkeit), Verabschiedung, Dank		6	

Rollenspiel 2 (5 Min.): Reklamationen behandeln (b.5.1., b.5.2., b.5.3., b.5.4) (5 Min.)				
Annahme der Reklamation	bleibt ruhig und höflich, hört aktiv zu, zeigt Verständnis, nimmt das Anliegen des Kunden ernst, dankt, dass sie/er das Thema angesprochen hat, ergründet das Problem		3	
Lösung vorschlagen	erklärt die Problematik fachlich korrekt, bietet eine passende Lösung an und erläutert diese, z.B. eine Alternative (Pflege oder Produkt), Preisreduktion, Lösung gemäss Geschäftsphilosophie		3	
Abschluss	stellt mit geeigneten Fragetechniken sicher, dass sie/er Kundin/Kunde nach Beschwerde zufrieden gestellt hat		1	
Total			74	0