

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *What are you looking for?*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



Business communication - speaking • 22 Solo conversations 11 min. 28

What are you looking for? – How to have a successful sales conversation

Von Anne-Liese Böhr, Dozentin

Verkaufsgespräche mit internationalen Kunden zu führen, gehört insbesondere bei zum Aufgabengebiet vieler Auszubildender. Der Weg von der Durchführung eines ersten Gesprächs bis zum Abschluss kann lang sein. Den Kunden zu einem Ziel zu führen, ohne ihn zu sehr zu drängen, ist eine hohe Kunst, die es zu beherrschen gilt. In dieser Unterrichtseinheit können Ihre Schüler anhand von realistischen Dialogen wie zum erfolgreichsten Verkaufsgespräch eine Reihe von Hinweisen zur die Bildung von Fragen und sinnvollen typischen Rückwardungen, Abschlussfinden verlernen. Mit Lernenden eigenständig ein Verkaufsgespräch.



Um ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen zu können, ist es wichtig die richtigen Fragen zu stellen.

Mit Hörbeispielen auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen	Dauer
- die typischen Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs kennen	5 Schulstunden (= Text)
- Verkaufsgesprächen Informationen entnehmen	10 min
- thematisches Vokabular zum Thema „Auto“ kennen und anwenden	10 min
- Fragen im simple present stellen	10 min
- Verkaufsgespräche selbstständig verfassen	mit zahlreichen Hörverstehensübungen

© Schäffer Pöhlmann • Berufliche Schulen • Mai 2012

What are you looking for? – How to have a successful sales conversation

Von Jens-Uwe Dürr, Donzdorf

Verkaufsgespräche mit internationalen Kunden zu führen, gehört mittlerweile fest zum Aufgabenbereich vieler Auszubildender.

Der Weg von der Eröffnung eines solchen Gesprächs bis zum Abschluss kann lang sein. Den Kunden zu diesem Ziel zu führen, ohne ihn zu sehr zu drängen, ist eine hohe Kunst, die es zu beherrschen gilt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler anhand von realitätsnahen Dialogen wie man erfolgreich Verkaufsgespräche führt. Hierzu wiederholen sie die Bildung von Fragen und erarbeiten typische Redewendungen. Abschließend verfassen die Lernenden eigenständig ein Verkaufsgespräch.



© Fotolia

Um ein erfolgreiches Verkaufsgespräch auf Englisch zu führen, ist es wichtig die richtigen Fragen zu stellen.

Mit Hörbeispielen auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- die typischen Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs kennen
- Verkaufsgesprächen Informationen entnehmen
- thematisches Vokabular zum Thema „Auto“ kennen und anwenden
- Fragen im *simple present* stellen
- Verkaufsgespräche selbstständig verfassen

Dauer

5 Schulstunden (+ Test)

Niveau

B1
(Differenzierungsmaterial für A2)

Ihr Plus

mit zahlreichen Hörverstehensübungen

Fachliche Hinweise

Verkaufsgespräche mit Privat- oder Geschäftskunden zu führen, gehört zum Aufgabengebiet vieler Auszubildender kaufmännischer Berufe. Immer häufiger führen Auszubildende diese Gespräche heutzutage auch in der Verkehrssprache Englisch.

Ablauf eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs

Ob im Umgang mit Privat- oder Geschäftskunden – im Verkaufsgespräch kommt es in erster Linie darauf an, den Kunden richtig einzuschätzen und entsprechend auf ihn einzugehen.

In der **Eröffnungsphase** eines Verkaufsgesprächs nimmt der Verkäufer **ersten Kontakt** zum Kunden auf. Dabei ist der erste Eindruck sehr wichtig, denn hier entscheidet sich, ob der Kunde weiteres Interesse bekundet oder nicht. Kaufleute im Einzelhandel sollten dem Kunden in dieser Phase erst einmal etwas Zeit geben, um sich umzusehen und ihn dann von sich aus anzusprechen.

In der **zweiten Phase** des Verkaufsgesprächs **erfragt** der Verkäufer die **Bedürfnisse und Wünsche** des Kunden. Hier geht es darum, die Schnittstelle zwischen den Vorstellungen des Kunden und dem vorhandenen Waren-Sortiment zu ermitteln. Um den Kunden zum Reden zu bringen, sollte der Verkäufer in dieser Phase des Gesprächs möglichst **offene Fragen** stellen (z. B. *What exactly are you looking for?* oder *What do you need the car for?*).

Daraufhin folgt die sogenannte **Warenvorlage**. Der Verkäufer sollte hierbei darauf achten, dem Kunden wenn möglich immer eine gewisse **Auswahl an Produkten** zu zeigen, die dessen Vorstellungen entsprechen könnten. Er nennt dem Kunden daraufhin **überzeugende Argumente** für den Kauf der Ware. Hat ein Kunde beispielsweise erwähnt, dass er ein Handy mit einem großen Bildschirm sucht, sollte der Verkäufer dies unbedingt bei der Warenvorlage erneut erwähnen. In dieser Phase ist es besonders wichtig, dass der Verkäufer selbst gut über die Produktpalette seines Unternehmens informiert ist. Auch mögliche **Preisverhandlungen** gehören zu dieser Phase eines Verkaufsgesprächs.

Am Ende eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs steht der **Verkaufsabschluss**. Sollte der Kunde noch zögern, da ihm die angebotene Ware zu teuer ist, kann der Verkäufer ihm zusätzliche **Service- und Garantieleistungen** anbieten oder besonders bei hochpreisiger Ware einen **Preisnachlass** vereinbaren.

Didaktisch-methodische Hinweise

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich vor allem an Schülerinnen und Schüler¹ der **Niveaustufe B1**, die mit dem grundlegenden Wortschatz zum Thema „Verkaufsgespräche“ bereits vertraut sind.

Differenzierte Arbeitsblätter finden Sie auf der beiliegenden **CD 15**.

Lernende auf **A2-Niveau** erhalten bei den **Hörverstehensübungen (M 2 und M 8)** zusätzliche Hilfestellungen. Sie bearbeiten einen **Lückentext (M 2)**, bei dem die Anfangsbuchstaben der fehlenden Wörter bereits angegeben sind. Außerdem wählen sie bei der **Multiple-Choice-Übung (M 8)** nur aus zwei statt drei Antwortmöglichkeiten aus.

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich an alle Berufsgruppen, die Verkaufsgespräche mit internationalen Kunden führen. Hier sind vor allem **Kaufleute im Einzelhandel** angesprochen. Die Materialien der Einheit können aber auch für andere kaufmännische Berufsgruppen genutzt werden.

Die zweite Doppelstunde der Einheit richtet sich ganz besonders an **Automobilkaufleute**. Hier wird **thematisches Vokabular zum Thema „Auto“** erarbeitet und in einer Mediationsübung angewandt.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Anhand von **Bildimpulsen (M 1)** auf einer Farbfolie werden die Lernenden thematisch an die Unterrichtseinheit herangeführt. Ihr **Hörverständnis** überprüfen sie mithilfe einer **Zuordnungsübung (M 1)**, eines **Lückentexts (M 2)** sowie einer **Multiple-Choice-Übung (M 8)**. Ausgehend von **Musterdialogen (M 2 und M 8)** erarbeiten die Schüler die vier Phasen eines Verkaufsgesprächs sowie wichtige Redemittel. Dies bereitet sie auf die abschließende **Mediationsübung (M 9)** vor. Die Lernenden übertragen einen **Zickzack-Dialog** ins Englische und präsentieren ihre Ergebnisse in Form eines **Rollenspiels**. Hierbei wenden sie thematisches Vokabular sowie Redemittel im Kontext an.

Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

In Verkaufsgesprächen spielt das Formulieren von **Fragen im simple present** eine besonders wichtige Rolle. Sie dienen dazu, das Gespräch zu leiten und die Wünsche des Kunden zu erfragen.

Mithilfe einer **Übersicht (M 4)** wiederholen die Schüler die entsprechenden Regeln. Einige Beispielsätze hierin sind aus dem **Musterdialog (M 2)** entnommen. Es wird zwischen der Bildung von Fragen mit *do/does* und ohne *do/does* unterschieden. In der anschließenden **Übungsphase** festigen die Lernenden ihre Kenntnisse.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Anhand von **Zuordnungsübungen (M 7)** reaktivieren und erweitern die Schüler ihren Wortschatz zum Thema „Auto“.

Die **thematische Wortschatzliste (M 10)** dient den Schülern als Hilfestellung beim Verfassen des abschließenden Verkaufsgesprächs. Sie enthält thematisches Vokabular sowie Redemittel für alle vier Phasen des Gesprächs. Inhaltlich ist sie in sechs Bereiche unterteilt:

- *General expressions*
- *Talking about cars*
- *Greeting the customer*
- *Analysing the customer's needs*
- *Presenting the product*
- *Selling the product*

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der **schriftliche Test (M 11)** überprüft den Wissensstand der Schüler am Ende der Unterrichtseinheit. Die Lernenden zeigen, dass sie den Aufbau eines Verkaufsgesprächs kennen und thematisches Vokabular und Redemittel im Kontext anwenden können. Sie setzen thematisches Vokabular in Lückensätze ein, übersetzen Standardfragen ins Englische und korrigieren grammatisch falsche Fragen im *simple present*. Abschließend verfassen sie ein Verkaufsgespräch.

Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- www.youtube.com/watch?v=TzED40AI5Mo

Unter dem Suchbegriff „*English conversation, TV, showroom*“ finden Sie ein zweiminütiges Video, das ein Verkaufsgespräch in einem Elektro-Geschäft zeigt. Aufgrund der langsamen Sprechgeschwindigkeit eignet es sich gut für Berufsschüler. Es kann als Gegenbeispiel zu M 6 genutzt werden und eignet sich für eine weitere Hörverstehensübung.

- www.youtube.com/watch?v=JfVPIitxGNI

Ein ähnliches Video finden Sie unter dem Suchbegriff „*English conversation, car, showroom*“. Hier wird ein Verkaufsgespräch in einem Autohaus gezeigt. Das Video kann als Erweiterung von M 8 eingesetzt werden.

Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: What are you looking for? – The four stages of a sales conversation	
Material	Verlauf
M 1, OHP CD 15, Tracks 1–4	Sales conversations – people and situations / Fotos zum Thema “Verkaufsgespräche” beschreiben und diese in einer Hörverstehensübung kurzen Dialogen zuordnen
M 2, CD 15, Tracks 4–5	Would you like to try it on? – A sales conversation at a clothes shop / einem Verkaufsgespräch in einem Bekleidungsgeschäft in einer Hörverstehensübung Informationen entnehmen
M 3	Selling the product – the four stages of a sales conversation / die vier Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs anhand eines Musterdialogs (M 2) erarbeiten und typische Phrasen den entsprechenden Phasen zuordnen
M 4	What colour do you prefer? – Practise asking questions / die Bildung von Fragen im <i>simple present</i> üben
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler verstehen ein Verkaufsgespräch und sind über dessen Ablauf informiert. Sie kennen typische sprachliche Strukturen.

3. Stunde: How to behave correctly as a salesperson – strategies for sales conversations	
Material	Verlauf
M 5, CD 15, Track 6	How to be a good salesperson – an info-text / Strategien zum erfolgreichen Verkaufen anhand eines Ratgebertexts erarbeiten
M 6, CD 15, Track 7	This isn't the right phone for me! – How a sales conversation can go wrong / ein Negativbeispiel für ein Verkaufsgespräch anhand der erarbeiteten Strategien analysieren
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden kennen Strategien für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch.

2. Stunde: Talking about cars – practise having sales conversations	
Material	Verlauf
M 7	Talking about cars – check your vocabulary / thematisches Vokabular zum Thema „Auto“ mithilfe von Zuordnungsübungen erarbeiten
M 8, CD 15, Track 8	I'm looking for a car – a sales conversation at a car dealer / einem Verkaufsgespräch in einem Autohaus in einer Hörverstehensübung Informationen entnehmen
M 9, CD 15, Track 9	What do you need the car for? – A zigzag dialogue / ein Verkaufsgespräch in Partnerarbeit verfassen und vortragen (+Tonaufnahme des Erwartungshorizonts)
M 10	Useful phrases for salespeople / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler verfassen eigenständig ein Verkaufsgespräch im Autohaus und wenden thematisches Vokabular und typische sprachliche Strukturen an.



Alle Hörtexte befinden sich auf der **CD 15** RAAbits Englisch Berufliche Schulen. Sie finden hier zudem alle **Materialien im veränderbaren Word-Format** sowie Zusatzmaterialien.

Materialübersicht

1./2. Stunde What are you looking for? – The four stages of a sales conversation

M 1 (Tr) Sales conversations – people and situations



CD 15;
Tracks 1–4

M 2 (Ws) Would you like to try it on? – A sales conversation at a clothes shop



CD 15;
Tracks 4–5

M 3 (Ws) Selling the product – the four stages of a sales conversation

M 4 (Gr) What colour do you prefer? – Practise asking questions

3. Stunde How to behave correctly as a salesperson – strategies for sales conversations

M 5 (Tx) How to be a good salesperson – an info-text



CD 15;
Track 6

M 6 (Ws) This isn't the right phone for me! – How a sales conversation can go wrong



CD 15;
Track 7

4./5. Stunde Talking about cars – practise having sales conversations

M 7 (Voc) Talking about cars – check your vocabulary



CD 15;
Track 8

M 8 (Ws) I'm looking for a car – a sales conversation at a car dealer

M 9 (Rp) What do you need the car for? – A zigzag dialogue



CD 15;
Track 9

Vocabulary Useful phrases for salespeople (M 10)

Test Check your sales language (M 11)

Bedeutung der Abkürzungen

Rp: Role play; **Tr:** Transparency; **Tx:** Text; **Voc:** Vocabulary sheet; **Ws:** Worksheet; **Gr:** Grammar sheet

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde: The structure of a sales conversation

M 2 und M 3

2. Stunde: Strategies for a sales conversation

M 5 und M 6

Zusatzmaterialien auf CD

M 1_Transkript (Transkript der Dialoge)

M 2_Zusatz_A2 (einfacheres Arbeitsblatt für Niveau A2)

M 2_Transkript (Transkript des Dialogs zur Kontrolle der Aufgaben)

M 8_Zusatz_A2 (einfacheres Arbeitsblatt für Niveau A2)

M 8_Transkript (Transkript des Dialogs zur Kontrolle der Aufgaben)

M 9_Alternative_Möbelhaus (alternatives Arbeitsblatt zu M 9, mit Tonaufnahme des Erwartungshorizonts)



CD 15;
Track 10



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *What are you looking for?*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



Business communication - speaking • 22 Solo conversations 11 min. 28

What are you looking for? – How to have a successful sales conversation

Von Anne-Liese Böhr, Dozentin

Verkaufsgespräche mit internationalen Kunden zu führen, gehört insbesondere bei zum Aufgabenspektrum vieler Auszubildender. Der Weg von der Durchführung eines ersten Gesprächs bis zum Abschluss kann lang sein. Den Kunden zu einem Ziel zu führen, ohne ihn zu sehr zu drängen, ist eine hohe Kunst, die es zu beherrschen gilt. In dieser Unterrichtseinheit können Ihre Schüler anhand von realistischen Dialogen wie zum erfolgreichem Verkaufsgespräch eine Reihe von Hinweisen zur die Bildung von Fragen und sinnvollen typischen Rückwardungen, Abschlussfinden verlernen. Mit Lernenden eigenständig ein Verkaufsgespräch.



Um ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen zu können, ist es wichtig die richtigen Fragen zu stellen.

Mit Hörbeispielen auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen	Dauer
- die typischen Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs kennen	5 Schulstunden (= Text)
- Verkaufsgesprächen Informationen entnehmen	10 min
- thematisches Vokabular zum Thema „Auto“ kennen und anwenden	10 min
- Fragen im simple present stellen	10 min
- Verkaufsgespräche selbstständig verfassen	mit zahlreichen Hörverstehensübungen

© Schäffer Pöhlmann • Berufliche Schulen • Mai 2012