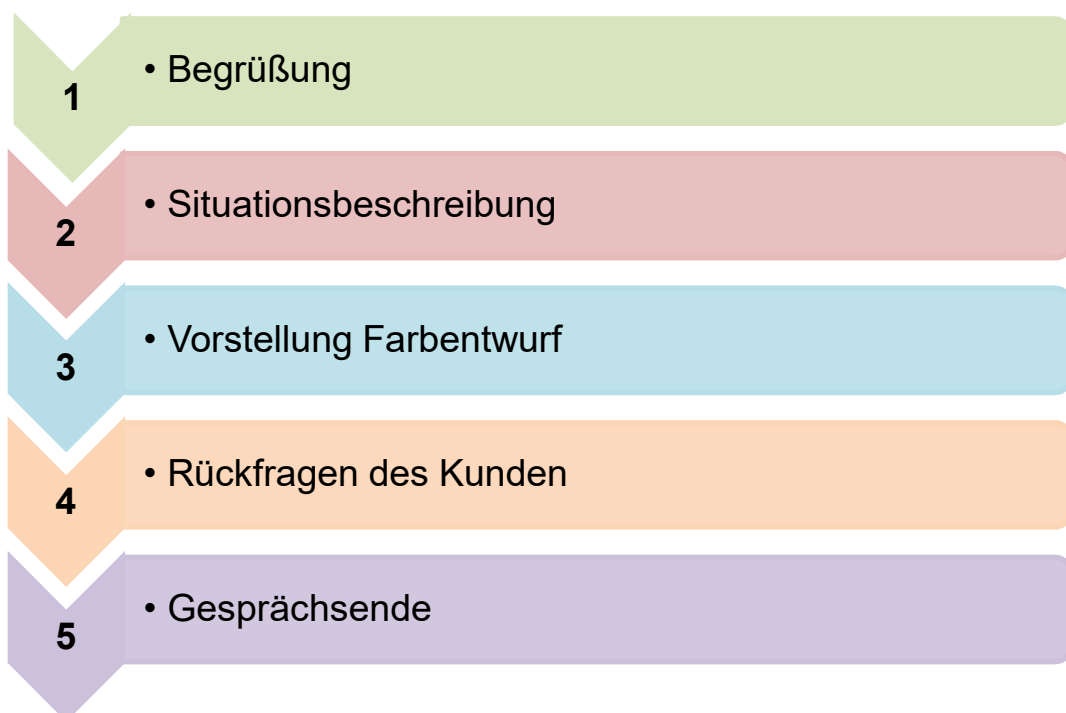


1 Phasen eines Kundengesprächs

a Ordnen Sie die folgenden Aussagen den fünf Phasen eines Kundengesprächs zu.

Begrüßung	Vereinbarungen (Termine, Lieferung usw.) treffen
	Kontakt mit dem Kunden aufnehmen
Auftrag des Kunden	sich verabschieden
	Änderungswünsche aufgreifen
	Einen positiven Eindruck hinterlassen
Vorstellung des Angebots	Anliegen, Zweck, Vorstellungen der Kundin/des Kunden erfragen
	Weitere Zusammenarbeit anbieten
	Auf die Kundin/den Kunden zugehen
Rückfragen des Kunden	Nutzen aufzeigen
	sich vorstellen
	Ideen präsentieren
Gesprächsende	Information und Beratung
	Entscheidungshilfen geben

b 5 Phasen eines Kundengesprächs



c Satzbausteine für die Phasen eines Kundengesprächs

Phase	Fragen/Satzbausteine
1. Begrüßung (Vorstellung Name, Firmenname etc.)	Guten Tag, mein Name ist von der Firma Guten Tag, wir sind Herr und Herr, die Besitzer des Fitnessstudios. Es freut mich, Sie kennenzulernen.
2. Situationsbeschreibung (Was war der Auftrag?)	Könnten Sie uns kurz den Auftrag nochmal erklären? Nach welchen Vorgaben haben Sie den Gestaltungsentwurf entwickelt? Unser Auftrag war es, Wir haben Ihnen für die Gestaltung des Fitnessstudios... Die Wände des Fitnessstudios sollten ...
3. Vorstellung Farbentwurf	Können Sie uns Ihren Entwurf vorstellen? Warum haben Sie ...? Welche Wirkung hat diese Farbwahl? Welche Farbe hat ...? Warum ist der Boden ...? Warum ist diese Wand ...? Für diese Wand haben wir ... Die Theke wird ... Wir haben die Farben , und ... kombiniert, weil ... Die Farbe ... wirkt ... Die Farben lassen den Raum ... wirken. Für die Decke schlagen wir ... vor. Der Boden ist in einem ... Farbton gestaltet.
4. Rückfragen des Kunden (Alternativen)	Könnte man diese Wand auch ... Welche anderen Farbtöne würden (zum ...) passen? Warum haben Sie für ... diesen Farbton gewählt? Man könnte diese Wand auch ... Zu dem Fitnessstudio würden außerdem die Farben passen. Wir haben diesen Farbton gewählt, weil ...

5. Gesprächsende (Zusammenfassung, Verabschiedung)	Wir finden Ihren Entwurf Bitte ändern Sie an dem Entwurf Gerne können Sie uns ein Angebot erstellen. Vielen Dank ... Ich nehme aus dem Gespräch mit, dass ... Ich fasse zusammen, dass ... Wir werden den Entwurf nun nochmal Ihren Wünschen..... Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Sie erhalten unser Angebot zeitnah. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.
---	---

2 Notizen für das Kundengespräch

a Versetzen Sie sich in folgende Situation:

Sie präsentieren als **Auszubildende bzw. Auszubildender** des Unternehmens _____ (Firmenname wählen) Ihren Gestaltungsentwurf. Notieren Sie für jede Phase des Kundengesprächs Fragen in ganzen Sätzen. Nutzen Sie die Satzbausteine.

Phase	Fragen (in ganzen Sätzen)
Begrüßung (Vorstellung, Name, Unternehmen...)	

<p>Situationsbeschreibung (Was war der Auftrag?)</p>	
<p>Vorstellung (Farbentwurf)</p>	
<p>Rückfragen des Kunden (Alternativvorschlag)</p>	
<p>Gesprächsende (Zusammenfassung, Verabschiedung)</p>	

b Versetzen Sie sich in folgende Situation:

Sie sind **die Besitzerin bzw. der Besitzer** eines Fitnessstudios, Frau/Herr _____ und Frau/Herr _____.

Sie wünschen sich ein Farbkonzept für Ihr Fitnessstudio. Notieren Sie sich für jede Phase des Kundengesprächs Fragen in ganzen Sätzen. Nutzen Sie die Satzbausteine.

Phase	Fragen (in ganzen Sätzen)
Begrüßung (Vorstellung, Name, Unternehmen...)	
Situationsbeschreibung (Was war der Auftrag?)	

<p>Vorstellung (Farbentwurf)</p>	
<p>Rückfragen des Kunden (Alternativvorschlag)</p>	
<p>Gesprächsende (Zusammenfassung, Verabschiedung)</p>	

3 Steigerung von Adjektiven

a Notieren Sie die fehlenden Steigerungsformen:

(→**ACHTUNG**: Bei einigen Adjektiven ist eine Umlautänderung notwendig.
 In diesem Fall wird aus „a“ „ä“, „u“ wird zu „ü“ und „o“ wird zu „ö“.)

Grundform/Positiv	Komparativ	Superlativ
schön	schöner	am schönsten
dunkel		
groß		
weit		
tief		
flach		

b Es gibt auch unregelmäßige Steigerungsformen. Füllen Sie die Tabelle aus.

Grundform/Positiv	Komparativ	Superlativ
gut	b_____	am b_____
viel		
gern		
hoch		
nah		

c Finden Sie 3 weitere Adjektive aus Ihrem Berufsalltag.

Grundform/Positiv	Komparativ	Superlativ

d Ihre Kollegin/Ihr Kollege sagt immer das Gegenteil von Ihnen. Ergänzen Sie Ihre Sätze.

Nutzen Sie gegenteilige Adjektive und unterstreichen Sie alle Adjektive.

Beispiel:

Kollegin/Kollege (K): *Die Pause sollte länger sein.*

Sie: *Die Pause sollte kürzer sein.*

K.: Die Wand muss dunkler gestrichen werden.

Sie: _____

K.: Der Raum wirkt heller, wenn wir ihn gelb streichen.

Sie: _____

K.: Ich arbeite schneller als du.

Sie: _____

K.: Die Chefin/der Chef ist höflich zu uns.

Sie: _____

K.: Die Farben lassen den Raum kleiner wirken.

Sie: _____

K.: Ich habe die Farben kombiniert, weil sie schlecht zusammenpassen.

Sie: _____

K.: Die Kundin/der Kunde war unfreundlicher als ich. Es gab schon nettere Kunden.

Sie: _____

K.: Warum wollen Sie den Flur nicht bunter streichen? Dadurch wirkt er kürzer.

Sie: _____

K.: Ich empfehle niedrigere Decken, damit der Raum kleiner wirkt.

Sie: _____

K.: Wir arbeiten langsamer und schlechter als alle anderen Unternehmen.

Sie: _____