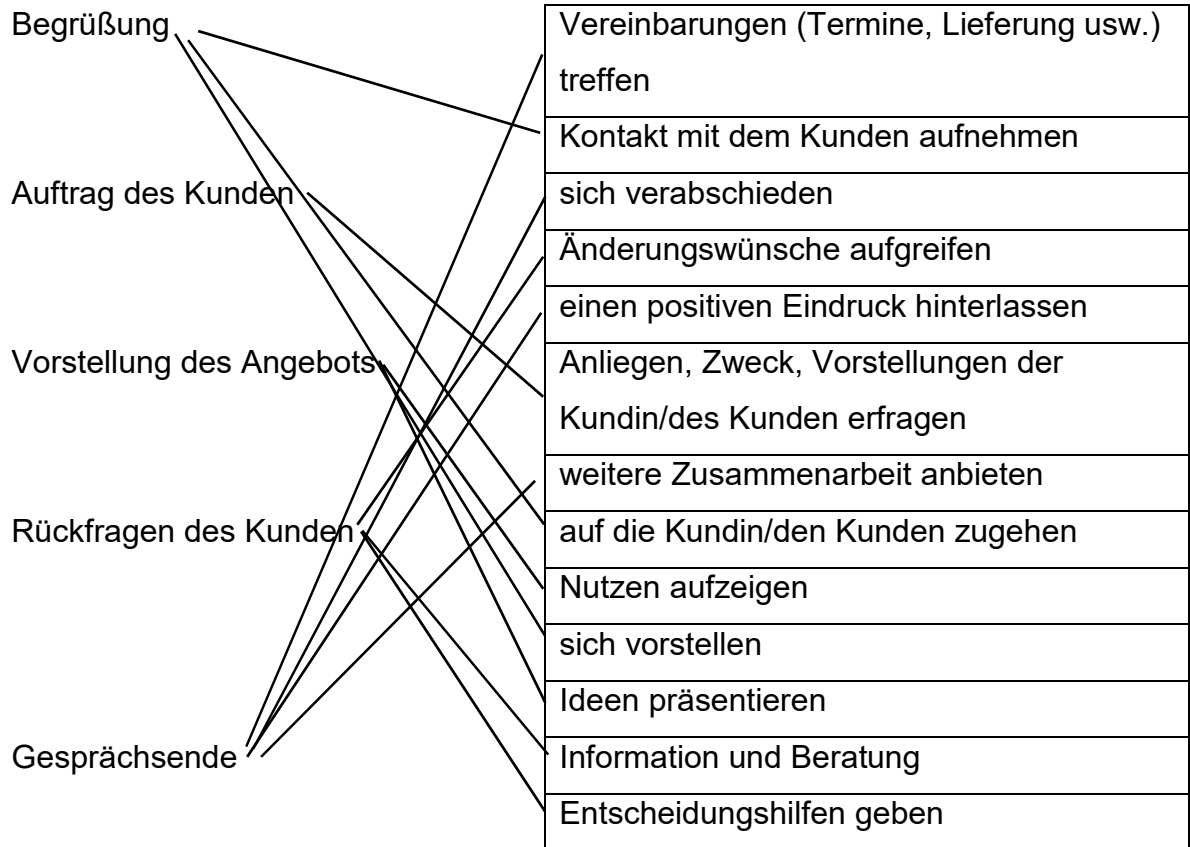
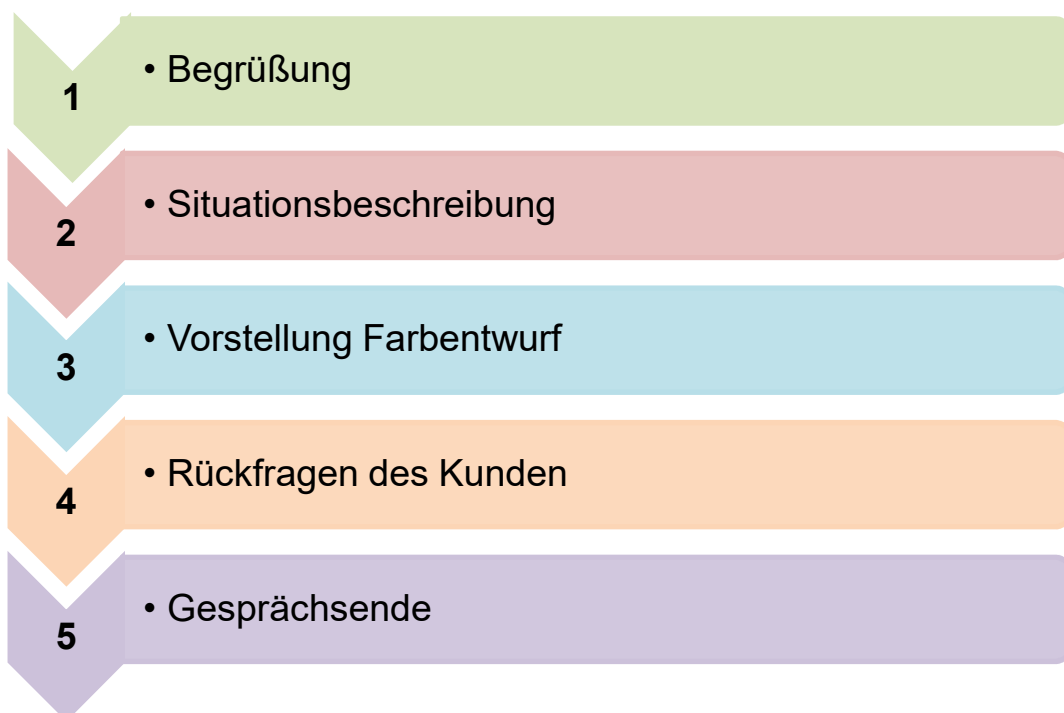


# 1 Phasen eines Kundengesprächs

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



b 5 Phasen eines Kundengesprächs



**c Satzbausteine für die Phasen eines Kundengesprächs**

Phase	Fragen/Satzbausteine
<b>1. Begrüßung</b> <b>(Vorstellung Name, Firmenname etc.)</b>	Guten Tag, mein Name ist .... von der Firma .... Guten Tag, wir sind Herr .... und Herr ....., die Besitzer des Fitnessstudios. Es freut mich, Sie kennenzulernen.
<b>2. Situationsbeschreibung</b> <b>(Was war der Auftrag?)</b>	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 ...
<b>3. Vorstellung</b> <b>Farbentwurf</b>	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.
<b>4. Rückfragen des Kunden (Alternativen)</b>	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 ...

<p><b>5. Gesprächsende</b> <b>(Zusammenfassung,</b> <b>Verabschiedung)</b></p>	<p>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 noch einmal Ihren Wünschen .....</p> <p>Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Sie erhalten unser Angebot zeitnah. Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit.</p>
--	---

## 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)
<b>Begrüßung (Vorstellung, Name, Unternehmen...)</b>	individuelle Lösung, z.B. Guten Tag, mein Name ist _____ von der Firma _____. Es freut mich, Sie kennenzulernen.
<b>Situationsbeschreibung (Was war der Auftrag?)</b>	Unser Auftrag war es, .... Wir haben Ihnen für die Gestaltung des Fitnessstudios.... Die Wände des Handy Ladens sollten ...
<b>Vorstellung (Farbentwurf)</b>	Für diese Wand haben wir ... Die Wand mit dem Logo wurde ... 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.
<b>Rückfragen des Kunden (Alternativvorschlag)</b>	Man könnte diese Wand auch ... Zum Fitnessstudio würden außerdem die Farben ... passen. Wir haben diesen Farbton gewählt, weil ...
<b>Gesprächsende (Zusammenfassung, Verabschiedung)</b>	Ich nehme aus dem Gespräch mit, dass ... Ich fasse zusammen, dass ... Wir werden den Entwurf nun nochmal ihren Wünschen anpassen. Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Sie erhalten unser Angebot zeitnah.

**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.

<b>Phase</b>	<b>Fragen (in ganzen Sätzen)</b>
<b>Begrüßung (Vorstellung, Name, Unternehmen...)</b>	individuelle Lösung, z.B. Guten Tag, wir sind Frau/Herr _____ und Frau/Herr _____, die Eigentümerin und der Eigentümer des Fitnessstudios <i>Fit for Fun</i> . Es freut uns, Sie kennenzulernen.
<b>Situationsbeschreibung (Was war der Auftrag?)</b>	Könnten Sie uns kurz den Auftrag nochmal erklären? Nach welchen Vorgaben haben Sie den Gestaltungsentwurf entwickelt?
<b>Vorstellung (Farbentwurf)</b>	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 ...?
<b>Rückfragen des Kunden (Alternativvorschlag)</b>	Man könnte diese Wand auch ... Zum Fitnessstudio würden außerdem die Farben ... passen. Wir haben diesen Farbton gewählt, weil ...
<b>Gesprächsende (Zusammenfassung, Verabschiedung)</b>	Wir finden ihren Entwurf ... . Gerne können Sie uns ein Angebot erstellen. Vielen Dank ...

### 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	dunkler	am dunkelsten
groß	größer	am größten
weit	weiter	am weitesten
tief	tiefer	am tiefsten
flach	flacher	am flachsten

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

Grundform/Positiv	Komparativ	Superlativ
gut	besser	am besten
viel	mehr	am meisten
gern	lieber	am liebsten
hoch	höher	am höchsten
nah	näher	am nächsten

c Finden Sie 3 weitere Adjektive aus Ihrem Berufsalltag.

Grundform/Positiv	Komparativ	Superlativ
farbig	farbiger	am farbigsten
bunt	bunter	am buntesten
natürlich	natürlicher	am natürlichsten

**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: *Die Wand muss heller gestrichen werden.*

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

Sie: *Der Raum wirkt dunkler, wenn wir ihn braun streichen.*

K.: Ich arbeite schneller als du.

Sie: *Ich arbeite langsamer als du.*

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

Sie: *Die Chefin/der Chef ist unhöflich zu uns.*

K.: Die Farben lassen den Raum kleiner wirken.

Sie: *Die Farben lassen den Raum größer wirken.*

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

Sie: *Ich habe die Farben kombiniert, weil sie gut zusammenpassen.*

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

Sie: *Die Kundin/der Kunde war freundlicher als ich. Es gab schon unfreundlichere Kunden.*

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

Sie: *Warum wollen Sie den Flur nicht farbloser streichen? Dadurch wirkt er länger.*

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

Sie: *Ich empfehle hohe Decken, damit der Raum größer wirkt.*

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

Sie: *Wir arbeiten schneller und besser als alle anderen Unternehmen.*