

## Sätze, die Sie unbedingt kennen sollten

### Einführung 6

### Kundenkontakt aufnehmen 7

Im Bedienungsvorverkauf	8
Im Vorwahlverkauf	10
Im Selbstbedienungsvorverkauf	13
Geschäftspartner willkommen heißen	16

### Kundenwünsche entgegennehmen und Bedarf ermitteln 19

Einverständnis einholen	20
Vorhandene Erfahrungen erfragen	21
Den Bedarf ermitteln	23
Lebensmittel	24
Textilien	26
Drogerieartikel	30

### Zusammenfassung des Kundenwunsches und Kontrollfragen 34

Zusammenfassung des Kundenwunsches	35
Kontrollfragen	37

### Produktpräsentation 40

Lebensmittel	41
Textilien	43
Drogerieartikel	45

## Warenbezogene Argumentation 48

Lebensmittel	49
Textilien	51
Drogerieartikel	54

## Kundenbezogene Argumentation 57

Lebensmittel	58
Textilien	61
Drogerieartikel	63

## Preisnennung 66

Lebensmittel	67
Textilien	69
Drogerieartikel	71

## Kundeneinwände managen 74

Lebensmittel	75
Textilien	78
Drogerieartikel	81

## Zusatz- und Ergänzungsangebote 84

Lebensmittel	85
Textilien	88
Drogerieartikel	90

## Verbale Kaufsignale 92

Allgemein formulierte Kaufsignale	93
Lebensmittel	94

Textilien	96
Drogerieartikel	98

## Kaufabschluss 100

Die Kunden in ihrer Wahl bestätigen	101
An der Kasse	105

## Verabschiedung und Kundenbindung 108

Verabschiedung	109
Kundenbindung	110

## Bestellungen und Aufträge 113

Eine Bestellung aufgeben und aufnehmen	114
Einen Auftrag vergeben und annehmen	115
Stornieren	117

## Liefer- und Zahlungskonditionen 120

Lieferkonditionen	121
Zahlungsbedingungen	123

## Reklamationen 127

Reklamieren	128
Auf eine Reklamation eingehen	130
Eine Reklamation ablehnen	133
Kompromisse anbieten und sich einigen	135

## Am neuen Arbeitsplatz 137

Neue Kollegen begrüßen	138
Informationen einholen	141
Pausen und Wochenplan	144

## Telefongespräche 148

Anrufen	149
Ein Gespräch annehmen	150
Den Grund des Anrufs nennen	151
Schlechte Verbindung	153
Falsch verbunden	154
Erreichbarkeit und Rückruf	155
Nachrichten aufnehmen und hinterlassen	158
Jemanden weitervermitteln	159
Einen Termin vereinbaren, verschieben oder absagen	161
Das Gespräch beenden	163

## Abwesenheit 165

Urlaub	166
Krankmeldung	168
Vertretung und Verspätung	170

## Ein wenig Grammatik 173

Nomen	173
Großschreibung	173
Genus	173
Artikel	174
Plural	175
Kasus	178
Deklination des Nomens	179

Pronomen und Begleiter	181	Perfekt	191
Personalpronomen	181	Präteritum	193
Possessivartikel und -pronomen	182	Plusquamperfekt	194
Adjektive	185	Futur I	195
Adjektive vor dem Nomen (attributiver Gebrauch)	185	Modalverben	195
Steigerung der Adjektive	188	Reflexive Verben	197
Vergleich mit <i>wie</i> und <i>als</i>	189	Imperativ	198
Verben	189	<b>Fachwörterbuch</b>	<b>199</b>
Infinitiv	189	<b>Zahlen</b>	
Präsens	190		