



Jurymitglied

Name: Vorname: Klasse:

Bewertung des Verkaufsgesprächs im Klassenverband

Name und Vorname Kandidat/-in:		Maximale Teilpunktzahlen	Vergebene Teilpunkte ¹	Total Punkte pro Bewer- tungskriterium
Pos.	Bewertungskriterien			
1. Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten (Total 6 P)				
a	Die/der Lernende begrüsst die Kundin/den Kunden frühzeitig und freundlich und schenkt ihr/ihm die volle Aufmerksamkeit.	3		
b	Die/der Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kunden und leitet das Verkaufsgespräch mit zielführenden offenen Fragen ein.	3		
2. Kundenbedürfnisse analysieren (Total 9 P)				
a	Die/der Lernende klärt das Kundenbedürfnis (Kaufwunsch und Kaufmotiv) detailliert ab.	3		
b	Die/der Lernende wendet zielorientierte Frageformen an.	3		
c	Die/der Lernende hört konzentriert und aufmerksam zu und lässt die Kundin/den Kunden zu Wort kommen.	3		
3. Kunden überzeugend beraten und Lösungen präsentieren (Total 24 P)				
a	Die/der Lernende berät die Kundin/den Kunden ausführlich über Produkte/Dienstleistungen (je nach Branche neue Entwicklungen und neue Trends integrieren).	3		
b	Die/der Lernende lässt den Kaufwunsch und das Kaufmotiv in seine/ihre Argumentation einfließen und setzt passende Stories situativ und effektiv ein.	3		
c	Die/der Lernende begründet den Lösungs-Vorschlag ausführlich und fachkompetent in der Sie-Sprache.	3		
d	Die/der Lernende zeigt einen konstruktiven Umgang mit Einwänden die Kundin/den Kunden, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Argumentation ein. Dabei wendet er/sie z. B. die «Ja, aber»-Methode oder andere geeignete Methoden an.	3		
e	Die/der Lernende meistert die Preisnennung gekonnt und korrekt mit Sandwichmethode in der Sie-Einstellung.	3		
f	Die/der Lernende erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen und bietet zielführend einen Zusatzverkauf, passend zum Hauptartikel, an.	3		
g	Die/der Lernende bietet Zusatzleistungen an, um ein Einkaufserlebnis zu schaffen. (Kurs, Einladung Modeschau, Spiele, Lose mit Sofortgewinn, etc.)	3		
h	Die/der Lernende schafft ein Einkaufserlebnis im Verkaufsgespräch mit Kundenservice. (zum Beispiel Getränk anbieten).	3		
4. Mit Kunden professionell umgehen (Total 12 P)				
a	Die/der Lernende weist ein passendes äusseres Erscheinungsbild auf (Kleidung, Schuhe, Körperpflege).	3		
b	Die/der Lernende zeigt ein offenes, freundliches und kundenorientiertes Auftreten (Mimik, Gestik, Gang, Körperhaltung).	3		
c	Die/der Lernende führt ein flüssiges und angenehmes Verkaufsgespräch (roter Faden, Struktur).	3		
d	Die/der Lernende verfügt über hervorragende Produktkenntnisse, Sortimentskenntnisse und Branchenkenntnisse.	3		
5. Verkaufsabschluss professionell gestalten (Total 9 P)				
a	Die/der Lernende wertet die Ware verbal und nonverbal (durch sorgfältige Behandlung) auf.	3		
b	Die/der Lernende bietet unter anderem unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten, Rabatte, Kundenkarte, Umtausch- und Rückgabemöglichkeiten an.	3		
c	Die/der Lernende verabschiedet sich persönlich und lädt die Kundin/den Kunden wieder persönlich zu sich ein.	3		
Gesamtpunktemaximum: 60 Punkte		Total Punkte: _____		

Ort & Datum: Zürich, Unterschrift Jurymitglied:

¹ Es können nur ganze Punkte vergeben werden.

Erläuterungen zur Punktevergabe

3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Die/der Lernende liefert eine solide Leistung ab.
2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z. B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft, oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z. B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.• Die Antworten sind punktuell falsch.• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort der/des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.