

Unternehmensbeschreibung

Name	Maxikauf GmbH
Geschäftssitz	60313 Frankfurt am Main, Zeil 30, Innenstadtlage/Fußgängerzone
Handelsregister	Frankfurt am Main HRB 4711
Umsatzsteueridentnummer	DE 111222333
Betriebsform	Warenhaus mit Vollsortiment
Mitarbeiter	180 Mitarbeiter, davon 10 Auszubildende Ein Betriebsrat und eine Jugend- und Auszubildendenvertretung sind eingerichtet.
Geschäftsführer	Maximilian Reich
Telefon	069 987987-100
Homepage	www.maxikauf-frankfurt.de
E-Mail	info@maxikauf-frankfurt.de
Bankverbindung	CreditPlus Bank, IBAN: DE30 6003 0600 0012 3456 78, BIC: CPLUDES1XXX

1. Aufgabe (22 Punkte ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Die Maxikauf GmbH möchte ihr Sortiment in der Sportabteilung erweitern. Ein Team soll Ideen erarbeiten, um die neue Warengruppe „Boxen“ einzuführen. Sie gehören diesem Team an.

1.1 (4 Punkte)

Die Geschäftsleitung bildet aus allen Altersgruppen ein Team.

Geben Sie 2 Verhaltensregeln an, damit Teamarbeit funktionieren kann!

1.2 (4 Punkte)

Nennen Sie 4 organisatorische Voraussetzungen für eine erfolgreiche Teamarbeit!

1.3 (2 Punkte)

Nennen Sie 2 Vorteile der Teamarbeit!

1.4 (4 Punkte)

Bei der Aufgabenverteilung sind Sie dafür zuständig, Maßnahmen zur Einführung der neuen Warengruppe „Boxen“ vorzuschlagen.

1.4.1 Schlagen Sie 2 mögliche Werbemittel/Werbeträger vor!

1.4.2 Schlagen Sie 2 mögliche verkaufsfördernde Maßnahmen vor!

Korrekturrand

1.5 (8 Punkte)

Bei der Einführung der neuen Warengruppe ist die Sicherstellung der Beratungsqualität notwendig.

1.5.1 Nennen Sie 4 Informationen zu einem Produkt, die Sie Ihrem Kunden in einem Verkaufsgespräch nennen!

1.5.2 Nennen Sie jeweils 2 konkrete innerbetriebliche und 2 außerbetriebliche Informationsquellen, um sich Warenkenntnisse anzueignen!

2 innerbetriebliche Informationsquellen:

2 außerbetriebliche Informationsquellen:

2. Aufgabe (23 Punkte, ca. 20 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Zur Einführung der neuen Warengruppe „Boxen“ plant die Maxikauf GmbH eine Sonderaktion.

2.1 (4 Punkte)

Zu diesem Zweck erstellen Sie einen Werbeplan.

Beschreiben Sie die 4 Fachbegriffe gemäß dem vorgegebenen Beispiel in nachfolgender Tabelle!

Inhalte des Werbeplans	Beschreibung
Werbeziele	Was soll mit der Werbeaktion erreicht werden?
Werbekbotschaft	
Streukreis / Zielgruppe	
Streuzeit	
Werbeetat	

2.2 (2 Punkte)

Bei Ihren Werbemaßnahmen berücksichtigen Sie die Werbegrundsätze.
Erläutern Sie in diesem Zusammenhang den Grundsatz der Wirtschaftlichkeit!

2.3 (5 Punkte)

Während der Aktion bieten Sie ausgewählte Artikel zu Sonderpreisen an. Sie sollen die Sonderpreise für diese Artikel festlegen.

2.3.1 Geben Sie **2** Kriterien an, die Sie bei der Preisbildung berücksichtigen!

2.3.2 Nennen Sie **3** Ziele, die Sie mit den Sonderpreisen anstreben!

2.4 (3 Punkte)

Nach Beendigung der Sonderaktion sollen Sie den Werbeerfolg messen.
Geben Sie **3** Möglichkeiten an, die Sie zur Werbeerfolgskontrolle nutzen können!

2.5 (3 Punkte)

In einer weiteren Abteilung sollen die Waren verkaufsaktiver präsentiert werden. Sie erhalten den Auftrag, geeignete Artikel in einer Verbundplatzierung anzubieten.

Erläutern Sie den Begriff Verbundplatzierung und geben Sie **ein** Beispiel Ihrer Wahl dafür an!

Erläuterung:

Beispiel:

2.6 (6 Punkte)

Einige Warengruppen werden in der Maxikauf GmbH in der Verkaufsform Vollbedienung geführt.
Geben Sie **2** Beispiele für Warengruppen an, die für diese Verkaufsform besonders geeignet sind, und begründen Sie Ihren Vorschlag mit unterschiedlichen Argumenten!

Beispiele für Warengruppen	Begründung

3. Aufgabe (30 Punkte, ca. 25 Minuten Bearbeitungszeit)

Situation

Sie sind in der Abteilung für Heimwerkerbedarf eingesetzt.

3.1 (6 Punkte)

Sie bekommen den Beginn des nachfolgenden Verkaufsgesprächs einer Kollegin mit:

Kollegin: „Guten Tag. Kann ich Ihnen weiterhelfen?“
Kundin: „Tja, ich suche einen vernünftigen Akkubohrer.“
Kollegin: „Wie viel möchten Sie denn ausgeben?“
Kundin: (wirkt unsicher) „Das weiß ich noch nicht, aber nicht mehr als nötig.“
Kollegin: „Null Problem! Ich zeige Ihnen mal die billigen Modelle.“

Nennen Sie **2 Fehler**, die die Kollegin gemacht hat, und geben Sie jeweils einen Verbesserungsvorschlag in wörtlicher Rede an!

Fehler	Verbesserungsvorschlag in wörtlicher Rede

3.2 (3 Punkte)

Im Verkaufsgespräch müssen die Grundsätze der Warenvorlage beachtet werden.

Nennen Sie **3** Grundsätze der Warenvorlage!

3.3 (6 Punkte)

Ihnen stehen als Verkäufer verschiedene Techniken/Methoden zur Preisnennung zur Verfügung.

Nennen und beschreiben Sie hierzu **2** verkaufsorientierte Techniken/Methoden!

Technik/Methode: _____

Beschreibung: _____

Technik/Methode: _____

Beschreibung: _____

3.4 (2 Punkte)

Ein weiterer Kunde gibt zu erkennen, dass er Ihre Hilfe benötigt. Beschreiben Sie eine Möglichkeit, wie Sie dies an der Mimik und Gestik des Kunden erkennen können!

3.5 (8 Punkte)

Im Verlauf eines Verkaufsgesprächs wenden Sie verschiedene Fragetechniken an. Erläutern Sie die **2** vorgegebenen Fragetechniken, die Sie im Verkaufsgespräch anwenden können! Formulieren Sie jeweils eine Kundenansprache in wörtlicher Rede!

Fragetechniken	Erläuterung	Kundenansprache in wörtlicher Rede
Alternativfrage		
Suggestivfrage		

3.6 (5 Punkte)

Kundeneinwände treten nahezu in jedem Verkaufsgespräch auf.

Nachdem Sie den Preis genannt haben, meint der Kunde „Das ist aber teuer!“

3.6.1 Formulieren Sie eine verkaufsfördernde Antwort auf den Kundeneinwand in wörtlicher Rede!

3.6.2 Nennen Sie außer dem Preis **3** weitere Aspekte, gegen die sich die Einwände der Kunden richten können!

