Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kundenbedürfnisse verstehen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du die Bedürfnisse deiner Kundin bestmöglich erfüllen. Die Kundin selbst kann die Bedürfnisse aber nicht immer ganz konkret benennen. Hier gilt es, dem Wunsch der Kundin mit gezielten Fragen auf den Grund zu gehen.

Dieser Praxisauftrag führt dich in die Techniken ein, die du für eine optimale Bedürfnisermittlung benötigst.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Überlege dir, mit welchen Fragetechniken du die Bedürfnisse der Kundin im direkten Kontakt herausfinden kannst. Erstelle dazu eine Liste mit geeigneten Fragetechniken und möglichen Fragen.
Teilaufgabe 2	Überlege dir, worauf du beim aufmerksamen Zuhören achten musst. Erstelle dir dazu eine Gedankenstütze in Form einer Liste mit Beispielen.
Teilaufgabe 3	Gehe aktiv auf eine Kundin zu und analysiere ihre Bedürfnisse. Wende dabei die verschiedenen Fragetechniken und das aufmerksame Zuhören bewusst an. Lass dich von deinem Berufsbildner beobachten und dir von ihm eine Rückmeldung geben.
Teilaufgabe 4	Gehe mit diesen neuen Erkenntnissen nun noch auf zwei weitere Kunden zu und analysiere ihre Bedürfnisse.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Überlege dir zuerst, welche Kundenbedürfnisse in deinem Betrieb oder deiner Abteilung am häufigsten vorkommen.

© Bildung Detailhandel Schweiz