
Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kunden begeistern

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 deinen Kundinnen ein positives Einkaufserlebnis verschaffen. Damit trägst du zu einer verstärkten Kundenbindung bei. Dieser Praxisauftrag hilft dir, deine Kundinnen bei jedem Verkauf zu begeistern und dafür zu sorgen, dass ihre Erwartungen übertroffen werden.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Überlege dir, was du tun kannst, um deine Kundinnen zu begeistern und damit positive Emotionen auszulösen. Erkundige dich dazu bei mindestens fünf verschiedenen Kundinnen nach ihren Erwartungen an deinen Betrieb.
Teilaufgabe 2	Überlege dir zu mindestens zehn Produkten oder Dienstleistungen aus deinem Sortiment, mit welchen Zusatzverkäufen und/oder Dienstleistungen du den Erwartungen der Kundin gerecht werden kannst. Erstelle dazu eine übersichtliche Liste.
Teilaufgabe 3	Setze drei verschiedene Aktivitäten/Handlungen bei Kundinnen um, mit denen du sie begeistern und ihre Erwartungen übertreffen kannst. Orientiere dich dabei an den Erkenntnissen aus Teilaufgabe 1.
Teilaufgabe 4	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Nutze dein Wissen und deine Erkenntnisse der Storytelling-Technik, um deine Kunden zu begeistern.