

<b>Sätze, die Sie unbedingt kennen sollten</b>		<b>Warenbezogene Argumentation</b>	<b>48</b>
<b>Einführung</b>	<b>6</b>	Lebensmittel	49
		Textilien	51
		Drogerieartikel	54
<b>Kundenkontakt aufnehmen</b>	<b>7</b>	<b>Kundenbezogene Argumentation</b>	<b>57</b>
Im Bedienungverkauf	8	Lebensmittel	58
Im Vorwahlverkauf	10	Textilien	61
Im Selbstbedienungsvverkauf	13	Drogerieartikel	63
Geschäftspartner willkommen heißen	16		
<b>Kundenwünsche entgegennehmen und Bedarf ermitteln</b>	<b>19</b>	<b>Preisnennung</b>	<b>66</b>
Einverständnis einholen	20	Lebensmittel	67
Vorhandene Erfahrungen erfragen	21	Textilien	69
Den Bedarf ermitteln	23	Drogerieartikel	71
Lebensmittel	24	<b>Kundeneinwände managen</b>	<b>74</b>
Textilien	26	Lebensmittel	75
Drogerieartikel	30	Textilien	78
		Drogerieartikel	81
<b>Zusammenfassung des Kundenwunsches und Kontrollfragen</b>	<b>34</b>	<b>Zusatz- und Ergänzungsangebote</b>	<b>84</b>
Zusammenfassung des Kundenwunsches	35	Lebensmittel	85
Kontrollfragen	37	Textilien	88
		Drogerieartikel	90
<b>Produktpräsentation</b>	<b>40</b>	<b>Verbale Kaufsignale</b>	<b>92</b>
Lebensmittel	41	Allgemein formulierte	
Textilien	43	Kaufsignale	93
Drogerieartikel	45	Lebensmittel	94

Textilien	96	<b>Am neuen Arbeits-</b>	
Drogerieartikel	98	<b>platz</b>	<b>137</b>
<b>Kaufabschluss</b>	<b>100</b>	Neue Kollegen begrüßen	138
Die Kunden in ihrer Wahl		Informationen einholen	141
bestätigen	101	Pausen und Wochenplan	144
An der Kasse	105	<b>Telefongespräche</b>	<b>148</b>
<b>Verabschiedung und</b>		Anrufen	149
<b>Kundenbindung</b>	<b>108</b>	Ein Gespräch annehmen	150
Verabschiedung	109	Den Grund des Anrufs	
Kundenbindung	110	nennen	151
<b>Bestellungen und</b>		Schlechte Verbindung	153
<b>Aufträge</b>	<b>113</b>	Falsch verbunden	154
Eine Bestellung aufgeben und		Erreichbarkeit und Rückruf	155
aufnehmen	114	Nachrichten aufnehmen und	
Einen Auftrag vergeben und		hinterlassen	158
annehmen	115	Jemanden weitervermitteln	159
Stornieren	117	Einen Termin vereinbaren,	
<b>Liefer- und Zahlungs-</b>		verschieben oder absagen	161
<b>konditionen</b>	<b>120</b>	Das Gespräch beenden	163
Lieferkonditionen	121	<b>Abwesenheit</b>	<b>165</b>
Zahlungsbedingungen	123	Urlaub	166
<b>Reklamationen</b>	<b>127</b>	Krankmeldung	168
Reklamieren	128	Vertretung und Verspätung	170
Auf eine Reklamation ein-		<b>Ein wenig Grammatik</b>	<b>173</b>
gehen	130	Nomen	173
Eine Reklamation ablehnen	133	Großschreibung	173
Kompromisse anbieten und		Genus	173
sich einigen	135	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		