

What are you looking for? – How to have a successful sales conversation

Von Jens-Uwe Dürr, Donzdorf

Verkaufsgespräche mit internationalen Kunden zu führen, gehört mittlerweile fest zum Aufgabenbereich vieler Auszubildender. Der Weg von der Eröffnung eines solchen Gesprächs bis zum Abschluss kann lang sein. Den Kunden zu diesem Ziel zu führen, ohne ihn zu sehr zu drängen, ist eine hohe Kunst, die es zu beherrschen gilt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler anhand von realitätsnahen Dialogen, wie man erfolgreich Verkaufsgespräche führt. Hierzu wiederholen sie die Bildung von Fragen und erarbeiten typische Redewendungen. Abschließend verfassen die Lernenden eigenständig ein Verkaufsgespräch.



© Fotolia

Um ein erfolgreiches Verkaufsgespräch auf Englisch zu führen, ist es wichtig, die richtigen Fragen zu stellen.

VORANSICHT

Mit Hörbeispielen auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- die typischen Phasen eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs kennen
- Verkaufsgesprächen Informationen entnehmen
- thematisches Vokabular zum Thema „Auto“ kennen und anwenden
- Fragen im simple present stellen
- Verkaufsgespräche selbstständig verfassen

Dauer

5 Schulstunden (+ Test)

Niveau

B1
(Differenzierungsmaterial für A2)

Ihr Plus

mit zahlreichen Hörverstehensübungen

Materialübersicht

1./2. Stunde What are you looking for? – The four stages of a sales conversation

[M 1 \(Tr\) Sales conversations – people and situations](#)



Tracks 1–4, CD 15

[M 2 \(Ws\) Would you like to try it on? –
A sales conversation at a clothes shop](#)



Tracks 4–5, CD 15

[M 3 \(Ws\) Selling the product – the four stages of a sales conversation](#)

[M 4 \(Gr\) What colour do you prefer? – Practise asking questions](#)

3. Stunde How to behave correctly as a salesperson – strategies for sales conversations

[M 5 \(Tx\) How to be a good salesperson – an info-text](#)



Track 6, CD 15

[M 6 \(Ws\) This isn't the right phone for me! –
How a sales conversation can go wrong](#)



Track 7, CD 15

4./5. Stunde Talking about cars – practise having sales conversations

[M 7 \(Voc\) Talking about cars – check your vocabulary](#)

[M 8 \(Ws\) I'm looking for a car – a sales conversation at a car dealer](#)



Track 8, CD 15

[M 9 \(Rp\) What do you need the car for? – A zigzag dialogue](#)



Track 9, CD 15

Vocabulary [Useful phrases for salespeople](#) (M 10)

Test [Check your sales language](#) (M 11)

Bedeutung der Abkürzungen

Rp: Role play; **Tr:** Transparency; **Tx:** Text; **Voc:** Vocabulary sheet; **Ws:** Worksheet; **Gr:** Grammar sheet

Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde: The structure of a sales conversation

M 2 und M 3

2. Stunde: Strategies for a sales conversation

M 5 und M 6

Zusatzmaterialien auf CD

[M1 Transkript](#) (Transkript der Dialoge)

[M2 Zusatz A2](#) (einfacheres Arbeitsblatt für Niveau A2)

[M2 Transkript](#) (Transkript des Dialogs zur Kontrolle der Aufgaben)

[M8 Zusatz A2](#) (einfacheres Arbeitsblatt für Niveau A2)

[M8 Transkript](#) (Transkript des Dialogs zur Kontrolle der Aufgaben)

[M9 Alternative Moebelhaus](#) (alternatives Arbeitsblatt zu M 9,
mit Tonaufnahme des Erwartungshorizonts)



Track 10, CD 15

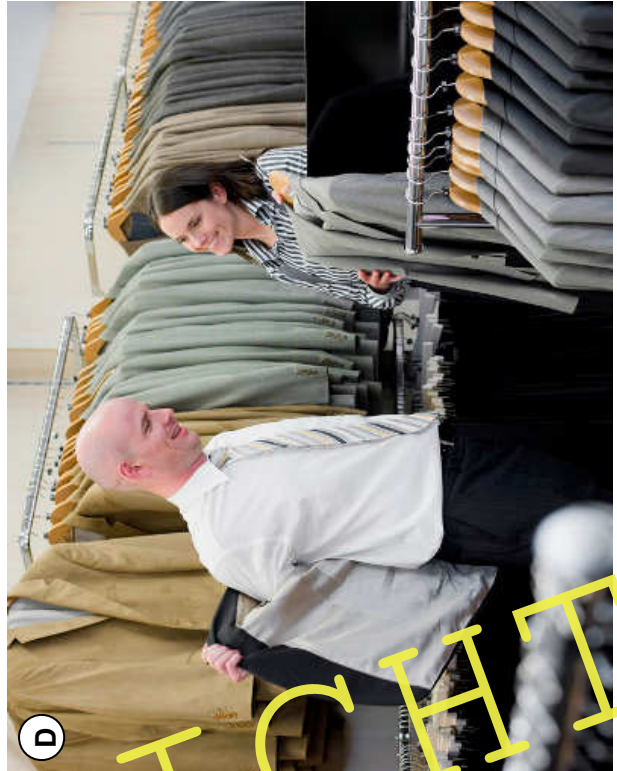


Sales conversations – people and situations

M 1



B



D



A



C

VORANSICHT

© Fotos: A: Fotolia; B, C: Colourbox; D: Mauritius Images



CD 15;
Tracks
1-4

Tasks

1. Describe the different situations shown in the photos.
2. a) Listen and match the photos (A–D) to the dialogues (1–4). Take notes.
b) Listen to the dialogues again. What exactly are the people talking about? Take notes.

Would you like to try it on? –A sales conversation at a clothes shop M 2

A customer needs some new clothes. Listen to an example of a successful sales conversation.

Sales assistant: Good evening, sir.

Customer: Good evening.

Sales assistant: What can I _____ (1) for you?

Customer: I'm looking for a pair of trousers, a jacket, a shirt and a tie¹.

Sales assistant: What's the occasion², sir?

Customer: I'm looking for business clothes. It's for a job interview.

Sales assistant: OK, I see. What colour do you prefer?

Customer: I'd prefer grey or other light³ colours.

Sales assistant: OK. I'll _____ (2) you some very nice suits⁴ and shirts. Please come this _____ (3).

Sales assistant: So, this is a suit from our latest collection in grey with a light blue shirt and a purple tie.

Customer: Yes, it looks really nice.

Sales assistant: Or over here we have another one in light brown with a green shirt.

Customer: No, I definitely like the grey suit better.

Sales assistant: Alright. Would you like to try⁵ it on?

Customer: Yes, please.

Sales assistant: What size should I get you?

Customer: Normally 48 but sometimes 50. It depends on the brand⁶.

Sales assistant: Here's the suit with the shirt in size 48. The fitting _____ (4) is over there.

Customer: Thank you.

After a few minutes

Sales assistant: Is the size OK?

Customer: Unfortunately not. I'm afraid it doesn't fit me. It's a little _____ (5), look.

Sales assistant: Oh yes, you're right.

Customer: Do you have the same suit and shirt in size 50?

Sales assistant: Yes, I think we do. Just a moment, sir. So, here you are. The suit and the shirt in size 50.

Customer: Thank you.



© Mauritius Images

Vocabulary

1 **tie:** die Krawatte – 2 **occasion:** der Anlass – 3 **light:** hell – 4 **suit:** der Anzug – 5 **to try sth. on:** etw. anprobieren – 6 **brand:** die Marke

What colour do you prefer? – Practise asking questions

M 4

Asking questions is essential in a sales conversation. It helps you find out more about the customer's needs.

Questions with do/does



Do you need a bigger bag?

How do you like this suit?

Does this price sound OK?

What colour do you prefer?

What size do you take?

How many chairs do you need?

→ You form questions in the simple present with *do* or *does*.

Questions without do/does



Is this price OK?

Could you come to the counter?

Are the shoes your size?

Would you like to try it on?

How much is this mobile phone?

What can I do for you?

→ You form questions with the verb *to be* and questions with modal verbs (*can*, *could*, *would*, *should* etc.) without *do* or *does*.

Task 1: Put the words in the questions in the correct order. The info-box will help you.

example: you / need / a bag / do → Do you need a bag?

a) wear / what size / you / do

d) some shirts / I / show / can you

b) you / do / how / this model / like

e) the size / is / OK

c) do/ need / what / you

f) can / how / help / I / you

Task 2: Find the mistakes and rewrite the questions.

example: You like dark colours? → Do you like dark colours?

a) What can I for you do?

c) You would like to pay by credit card?

b) Like you this mobile phone?

d) Need you a bag?



© Thinkstock/iStock

Talking about cars – check your vocabulary

M 7

Learn and revise important words you need when talking about cars.

Task 1: Label the different parts of a car with the words in the box.

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13

Headlight – bonnet – tyre – bumper – door – door handle – wing – boot
windscreen – side window – rear window – roof – sunroof

© Fotos: Thinkstock/iStock

Task 2: Match the English and the German expressions.

- | | | | |
|----|-----------------------|---|---------------------|
| 1 | new/used car | a | Kombi |
| 2 | station wagon | b | Motor |
| 3 | feature | c | Neu-/Gebrauchtwagen |
| 4 | engine | d | Ausstattungsmerkmal |
| 5 | park distance control | e | Benzinverbrauch |
| 6 | fuel consumption | f | Kratzer und Beulen |
| 7 | scratches and dents | g | Einparkhilfe |
| 8 | mileage | h | Probefahrt |
| 9 | warranty | i | Garantie |
| 10 | test drive | j | Kilometerstand |

What do you need the car for? – A zigzag dialogue

M 9

A customer is looking for a new car at a car dealer and talks to the sales assistant.

Tasks

1. Get together with a partner and write the zigzag dialogue.
2. Practise the dialogue with your partner. Speak as freely as possible. Be prepared to present it in class.



CD 15;
Track 9

© Thinkstock/Stock

Verkäufer	Kunde
Begrüßen Sie den Kunden und fragen Sie, wie Sie ihm/ihr weiterhelfen können.	Erwidern Sie die Begrüßung und sagen Sie, dass Sie einen kleinen Neuwagen suchen.
Erkundigen Sie sich, wofür der Kunde das Fahrzeug benötigt und welche Ausstattung er/sie möchte.	Sie brauchen das Auto für kleinere Fahrten zur Arbeit und zum Einkaufen. Das ist Ihnen wichtig: niedriger Benzinverbrauch, fünf Türen, ein etwas größerer Kofferraum, Sommerreifen und eine Einparkhilfe.
Bitten Sie den Kunden zum Ausstellungsraum und zeigen Sie ihm/ihr ein Modell und die gewünschte Ausstattung. Fragen Sie nach der Wunschfarbe.	Äußern Sie Ihren Farbwunsch und fragen Sie nach dem Preis.
Machen Sie ein Angebot von 16.000 £ und fragen Sie, was er/sie von dem Wagen hält.	Erkundigen Sie sich nach einem Rabatt.
Erklären Sie, dass ein Rabatt bereits mit einberechnet ist. Bieten Sie stattdessen eine längere Garantie von drei Jahren an.	Bekunden Sie Ihr Interesse und sagen Sie, dass Sie eine Probefahrt machen möchten.
Fragen Sie, wann der Kunde Zeit hat.	Schlagen Sie einen Termin vor.
Akzeptieren Sie den Termin und fragen Sie nach dem Namen des Kunden.	Nennen Sie Ihren Namen.
Sagen Sie, dass Sie alles für morgen vorbereiten und sich freuen, den Kunden wiederzusehen. Bedanken Sie sich für sein/ihr Interesse. Verabschieden Sie sich.	Verabschieden Sie sich.