

# A special offer just for you! – Practising sales talks

Von Petra Schappert, Stuttgart

**M**it Kunden auf Englisch zu telefonieren, stellt für viele Berufsschüler eine große Herausforderung dar. Noch schwieriger wird die Situation, wenn es sich nicht bloß um ein gewöhnliches Kundengespräch, sondern um ein Verkaufsgespräch handelt: Produkte gekonnt auf Englisch anzupreisen und einen Verkaufsabschluss herbeizuführen, will gelernt sein. Nicht immer kann die Reaktion eines Kunden vorhergesehen werden, was den Auszubildenden spontanes Handeln in der Fremdsprache abverlangt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler anhand von realitätsnahen Dialogen, wie man ein Verkaufsgespräch am Telefon gut strukturiert, sich angemessen am Telefon ausdrückt und höflich auf Kundenbeschwerden reagiert.



© Thinkstock/ Wavebreak Media

Mit viel Übung und einer positiven Grundeinstellung gelingen selbst schwierige Telefonate in der Fremdsprache.

Mit zahlreichen  
Beispieldialogen!

## Das Wichtigste auf einen Blick

<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ein Produkt überzeugend beschreiben</li> <li>– ein Verkaufsgespräch erfolgreich gestalten</li> <li>– wichtige Verhaltensregeln zum Umgang mit schwierigen Kunden kennen und anwenden</li> <li>– Kundenanfragen zu Preis, Versand und Rechnung telefonisch beantworten</li> <li>– typische Redemittel zum Thema „Verkaufsgespräche“ kennen und anwenden</li> </ul>	<p><b>Dauer</b></p> <p>7 Schulstunden (+ Test)</p> <p><b>Niveau</b></p> <p>B1 (Differenzierungsmaterial für A2)</p> <p><b>Ihr Plus</b></p> <p>mit zahlreichen Rollenspielen</p>
--	---

## Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: Sales on the phone – the basics of selling goods	
Material	Verlauf
M 1	<b>What is appropriate for sales talks? – The dos and don'ts</b> / Vorwissen anhand von Bildimpulsen aktivieren und in einer Sortierübung Bestandteile eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs identifizieren
M 2	<b>Selling successfully – structuring a sales talk</b> / mithilfe einer Leseverstehensübung ein Verkaufstelefonat strukturieren und wichtige Redemittel herausarbeiten
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen die Struktur eines Verkaufsgesprächs und wissen, wie man sich am Telefon angemessen verhält.

3./4. Stunde: A special offer just for you – describing a product	
Material	Verlauf
M 3	<b>You must have this! – Describing a product convincingly</b> / in einem Spiel üben, Produkte überzeugend anzupreisen
M 4	<b>A product you have to buy – selling on the phone</b> / an einem Negativbeispiel erkennen, was in einem Verkaufsgespräch zu vermeiden ist und anschließend in einer Schreibaufgabe ein erfolgreiches Telefonat erstellen
M 5	<b>Would you like to place an order? – Finalising the sale</b> / anhand eines Rollenspiels lernen, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zu führen
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden wissen, wie ein Verkaufstelefonat erfolgreich gestaltet wird.

5./6. Stunde: How to stay polite – speaking to a difficult customer	
Material	Verlauf
M 6	<b>I have had enough! – Dealing with difficult customers</b> / ein missglücktes Telefonat in einer Leseverstehensübung analysieren und verbessern
M 7	<b>A phone call gone wrong – questions on the text</b> / das Leseverständnis durch Fragen zum Text sichern
M 8	<b>Talking to a difficult customer – tips and tricks</b> / in einer Mediationsaufgabe üben, einen authentischen englischen Text sinngemäß auf Deutsch wiederzugeben und dabei lernen, mit schwierigen Kunden höflich umzugehen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen Strategien für den Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon.

7. Stunde: Making a successful call – practising sales talks on the phone	
Material	Verlauf
M 9	<b>How can I help you? – A role play</b> / anhand eines Rollenspiels üben, mit einem problematischen Kunden erfolgreich zu telefonieren
M 10	<b>I really liked your phone call but ... – giving feedback</b> / mit einem Feedbackbogen lernen, konstruktive Rückmeldung zu geben
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden können selbstständig ein erfolgreiches Verkaufsgespräch führen.



Auf der **CD 24** RAAbits Englisch Berufliche Schulen bzw. in der **ZIP-Datei** finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format, Zusatzmaterialien und differenzierende Materialien.

## Materialübersicht

### 1./2. Stunde Sales on the phone – the basics of selling goods

- M 1 (Co) What is appropriate for sales talks? – The dos and don'ts  
 M 2 (Ws) Selling successfully – structuring a sales talk

### 3./4. Stunde A special offer just for you – describing a product

- M 3 (Ga) You must have this! – Describing a product convincingly  
 M 4 (Tx) A product you have to buy – selling on the phone  
 M 5 (Rp) Would you like to place an order? – Finalising the sale

### 5./6. Stunde How to stay polite – speaking to a difficult customer

- M 6 (Tx) I have had enough! – Dealing with difficult customers  
 M 7 (Ws) A phone call gone wrong – questions on the text  
 M 8 (Me) Talking to a difficult customer – tips and tricks

### 7. Stunde Making a successful call – practising sales talks on the phone

- M 9 (Rp) How can I help you? – A role play  
 M 10 (Ws) I really liked your phone call but ... – giving feedback

**Vocabulary** Practising sales talks (M 11)

**Test** Check your knowledge of sales talks (M 12)

### Bedeutung der Abkürzungen


**Co:** Colour page; **Ga:** Game; **Me:** Mediation; **Rp:** Role play; **Tr:** Transparency; **Tx:** Text; **Ws:** Worksheet

### Minimalplan

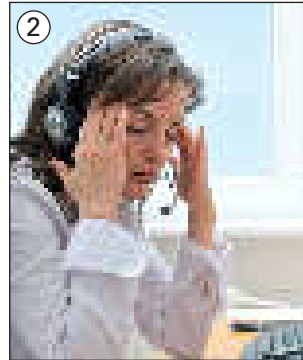
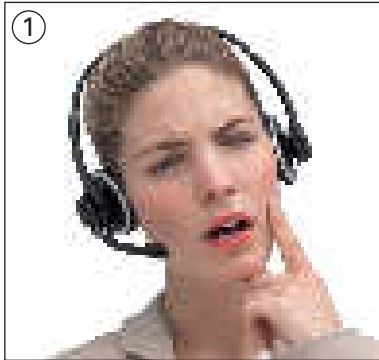
Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |            |  |                     |
|------------|--|---------------------|
| 1. Stunde: | Sales on the phone – the basics of selling goods               | <b>M 1 und M 2</b>  |
| 2. Stunde: | How to stay polite – speaking to a difficult customer          | <b>M 6–M 8</b>      |
| 3. Stunde: | Making a successful call – practicing sales talks on the phone | <b>M 9 und M 10</b> |

### Zusatzmaterialien auf der CD 24 bzw. in der ZIP-Datei

- |                          |  |   |
|--------------------------|--|---|
| M 8_Zusatz_A2            | (Lückentext als leichtere Mediationsaufgabe)                         |  |
| M 9_Zusatz_A2            | (stärker gelenktes Rollenspiel)                                      |   |
| grammar_modal_verbs      | (Übungen zum Gebrauch und der Bedeutung von Modalverben)             |   |
| being_polite_modal_verbs | (Übungen zum richtigen Einsatz von Modalverben in Telefongesprächen) |   |

## M 1 What is appropriate for sales talks? – The dos and don'ts



© Thinkstock/Stock

### Vocabulary box

- impatient<sup>1</sup>
- stressed
- to sell a product
- to make conversation<sup>2</sup>
- clueless<sup>3</sup>
- call center agent
- overwhelmed
- annoyed<sup>4</sup>
- headset
- sales talk
- to work at a call center
- to be angry

greeting the customer • asking for money •  
 describing the product • complaining about the boss • introducing yourself •  
 talking about the advantages<sup>5</sup> of a product • being friendly • talking about politics •  
 flirting • explaining the disadvantages<sup>6</sup> of a product • talking about delivery<sup>7</sup> •  
 talking about payment methods<sup>8</sup>

### Tasks

1. Describe what you see in the four pictures. Use the vocabulary box for help.
2. Make a list of the dos and don'ts of successful sales talks. Write in your list how you should and shouldn't act when talking to a customer on the phone.
3. Read the phrases in the thought bubble above. Sort them according to the dos and don'ts of successful sales talks and add them to the list you made in *task 2*.

### Vocabulary

1 **impatient**: ungeduldig – 2 **to make conversation**: Small Talk betreiben – 3 **clueless**: ahnungslos – 4 **annoyed**: genervt –  
 5 **advantage**: der Vorteil – 6 **disadvantage**: der Nachteil – 7 **delivery**: die Lieferung – 8 **payment method**: die Zahlungsart

## You must have this! – Describing a product convincingly<sup>1</sup>

M 3

With this game you learn how to describe a product in a way that makes it very attractive for a potential<sup>2</sup> buyer. Do you want to try it?

### How to play the game:

1. Get together in groups of four. Cut out one set of cards and put them in a pile<sup>3</sup> on your desk.
2. One student starts and takes a card from the pile. He/She has three minutes for his/her sales talk. The goal is to describe the product on the card as convincingly as possible.
3. Now, the next student takes a card and continues in the same way. Play the game until every team member has described one product.
4. Choose the student who was the most convincing in your group.
5. The group winners each present their product in front of the class.

Useful phrases		
You can use it to...	This has/ contains <sup>4</sup> ...	I am really excited about showing you ...
This product includes ...	I would like to demonstrate...	The best about it is ...
It comes with ...	I am going to show you...	If you buy this, you will ...
It costs ...	With the help of this product one can ...	It is very handy <sup>5</sup> when ...
It is priced at ...	It is very useful for...	

### Vocabulary

1 **convincing**(ly): überzeugend – 2 **potential**: möglich – 3 **pile**: der Stapel – 4 **to contain**: enthalten – 5 **handy**: praktisch



© Thinkstock/iStock/Photodisc

## M 4 A product you have to buy – selling on the phone



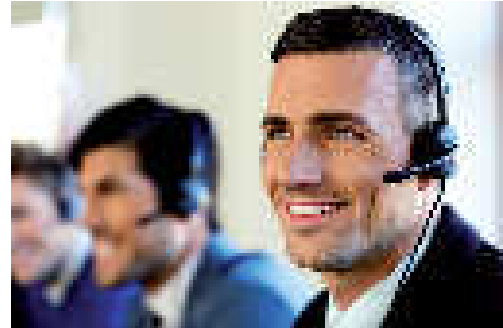
*Andreas Bauer is a trainee and new at the sales department. His job is to inform business partners about new products – and of course the goal is to sell these products.*

Customer: Marc Andrews, hello?

Andreas: Hello Marc, this is Andreas from *Teeth United*. How are you?

Customer: Oh, Andreas, hello! I'm fine. And you?

Andreas: Fine, thanks. I'm calling today because we have a new product in our product range<sup>1</sup>. As you know we are the market leader<sup>2</sup> in electronic toothbrushes and you have been selling our products for many years now. This is why you are among the first fifty retailers<sup>3</sup> all over Great Britain that we are calling today to offer our new product to. This means you would be one of fifty shops that are allowed to sell the new product exclusively.



© Colourbox; © Thinkstock/iStock

Customer: Sounds interesting. Tell me more. What is it?

Andreas: Of course you know dental floss<sup>4</sup>. Many people use it daily. But just as many people use it in the wrong way. The consequence is bleeding and inflamed gums<sup>5</sup>. We have the solution. Our new product is called *water flosser* and it cleans your interdental space<sup>6</sup> with water.

Customer: Sounds interesting. How exactly does it work?

Andreas: Well, er ... first of all ... it looks like a toothbrush, but there actually is no brush. Instead you hold the brush in your hand and water comes out.

Customer: I don't understand. I thought there is no brush.

Andreas: True. There is no brush. So you hold that ... thing ... in your hand and at the end water comes out.

Customer: Just like that?

Andreas: No, you have to push it.

Customer: Push what?

Andreas: The button. You push the button. Then you hold the thing up to your teeth, or rather you put it in the crack<sup>7</sup> between two teeth and then water goes through.

Customer: Shouldn't I better push the button after I put the device<sup>8</sup> between my teeth?

Andreas: Of course. You're right.

Customer: How high is the pressure<sup>9</sup> of the water when it comes out of the device and do I have to push a button again to stop the water?

Andreas: Actually, I don't know. The pressure is not very high, so it doesn't hurt your teeth or your gums, but it is not low either. For an exact number I would have to ask a colleague.

Customer: Hm. I'm sorry, Andreas, but I really need to know more and more precise information about the product before I make a decision about selling it in my shop. Could you find out about the exact functioning of the *water flosser*, the pressure etc. and then call me again?

Andreas: OK, I will. I'll call you again tomorrow.

Customer: Good. Looking forward to it. Bye.

Andreas: Me too. Goodbye.

### Vocabulary

1 **product range**: die Produktpalette – 2 **market leader**: der Marktführer – 3 **retailer**: der Einzelhändler – 4 **dental floss**: die Zahnseide – 5 **gums**: das Zahnfleisch – 6 **interdental space**: der Zahnzwischenraum – 7 **crack**: hier: der Spalt zwischen den Zähnen – 8 **device**: das Gerät – 9 **pressure**: der Druck