

Lernkontrolle - Testvorbereitung 1; Repetitionsfragen

Termin Lernkontrolle: 7.09.2020
Umfang: Leistungsziele 1.1.1.1,1.1.1.6
Lehrmittel: Lehrmittel, Kap. 1, Seite 09-11
Arbeitsblätter: AB_01 – AB_02
Hilfsmittel: Keine

1	Beschreiben in ein bis zwei Sätzen, was man unter Kommunikationsregeln versteht.	
2	Umschreiben Sie den Unterschied zwischen verbaler und non-verbaler Kommunikation.	
3	Sie nehmen eine Bestellung eines Kunden auf. Welche Punkte müssen auf dem Bestellformular ausgefüllt werden. Nennen Sie alle wichtigen Punkte.	
4	Im Verkaufsgespräch sind Sie mit Kunden im Kontakt. Nennen Sie 5 wichtige Kriterien, die Sie beachten, damit das Verkaufsgespräch erfolgreich abläuft.	
5	Beschreiben Sie Umgangsregeln, die Sie im Umgang mit Kunden beachten.	
6	Nennen Sie 3 Nachteile einer telefonischen Bestellung aus Sicht des Kunden. (wenn ein Kunde die Bestellung am Tel aufgibt)	
7	Kundenbestellung per Telefon: Sie füllen das Bestellformular so aus, dass die Bestellte Ware zum richtigen Zeitpunkt beim Kunden ankommt. Welche Informationen müssen auf dem Formular ersichtlich sein?	