

Fall 1

falsch: Auf der HC-Version beharren, nichts erklären

- richtig: im Computer nachschauen
- Erklären, dass gebundene Bieder & sofort als TB erscheinen, als Bestätigung Jahr der HC Ausgabe zeigen
 - Abklären, wann & ob das TB bald kommt, evtl. Vormerken anbieten

Fall 2

falsch: Die Sache im Raum stehen lassen, à la "es ist halt einfach nicht da", nichts erklären

richtig: ganz wichtig: SICH ENTSCULDIGEN!!!, Schuld auf sich nehmen
klären, was los ist => Buch fehlt, Feiertag?

Fall 3

falsch: Auf "ist halt nicht da" beharren, Aussage in Frage stellen, nervös werden

richtig: SICH ENTSCULDIGEN
ruhig bleiben
Anbieten: neu bestellen, zuschicken
potofrei!

4. Posten: Kundengespräch

Ich, Christine v. Gunten....., mache dies in Partnerarbeit mit:

Eva Lienhard.....

Als Unterlagen für diesen Posten brauchen Sie eine Kopie der Winter-Kapitel von S. 22 bis 42 (Thema ab S. 29).

Entwickeln Sie in Einzelarbeit einen Fall, in dem eine Kundin eine Geschenkidee möchte. Wählen Sie den Dialog (wie ein Theater) zwischen Kundin und Buchhändlerin und versuchen Sie sich als Buchhändlerin in optimaler, verkaufsfördernder, offener Fragestellung.

Investieren Sie 10 Minuten, schreiben Sie für Ihre Kollegin leserlich. Danach tauschen Sie Ihre Blätter untereinander aus. Korrigieren Sie mit einer anderen Farbe. Sie müssen aber aufpassen, dass Sie einander nicht in die Haare geraten. Wenn nichts mehr hilft, ziehen Sie noch einmal Winters Vorschläge zu Rate.

Überlegen Sie zuerst, starten Sie dann hier und benutzen Sie danach die Rückseite:

Kundin: Guten Tag

Ich: Guten Tag - Kann ich Ihnen etwas zeigen oder möchten Sie sich etwas umsehen? *sehr gut!*

Kundin: Nein, ich suche ein Buch für mein Patenkind.

Ich: Wie alt ist er oder sie?

Kundin: Er ist 15.

Ich: War interessiert ihn?

K : Er ist Fan von Fantasy - Werken.
Ihm hat auch Harry Potter sehr gut gefallen.

Ich : Ah, dann liest er gern ... ?

K : Eigentlich schon. Ich glaube aber, dass er
sich auch Teile d. Hörbücher angehört hat.

Ich : Also, dann käme wohl "Magyk" in Frage,
eine ähnliche Welt (mit Zauberer und Fantasiewesen)
wie in Harry Potter. Viel Witz in der Sprache.
Wäre ein geeigneter Pendant.

Oder "Geldmatt" - eher Fiction, sehr spannend.
Zum Nachdenken anregend.

Oder auch "Eragon", tolle Fantasie, halt sehr dick (umfangreich)
aber von einem Jungen in reinem
Alter geschrieben - inzwischen
gibt's schon Band 2, von 3.

Ich : Denken Sie, es ist etwas für Sie darunter ?

K : Ja, sicher.
Können Sie eines speziell empfehlen ?

Ich : Mir persönlich hat "Geldmatt" sehr gut gefallen,
wäre auch Fantasie in eine andere Richtung.

K : Dann nehme ich das. Wie viel kostet es ?

Ich : 28,90

K : gut.

7. Posten: Position beziehen

Ich, Annina Tures....., mache dies in Partnerarbeit mit:

Daniela Wiedmer.....

Sie brauchen hier keine Unterlagen, nutzen Sie Ihre Erfahrung und erinnern Sie sich an die Diskussionen, die wir im 1. Lehrjahr im Zusammenhang mit Tops und Flops im Weihnachtsgeschäft hatten.

Was ist eine angemessene verbale Reaktion?

Wenn eine Kundin im Laden isst.

Entschuldigung würden Sie bitte draussen weiteressen,
~~es~~ es ist nicht erlaubt hier zu essen.

Oder Sie dürfen auch gerne in unserem Kafi-Egge
weiteressen

Wenn Sie den Namen des Kunden nicht verstehen?

Tut mir leid, ~~ich~~ ^{jetzt} habe ich den Namen nicht
verstanden, könnten Sie ihn bitte nochmals wiederholen.
oder selber nochmals wiederholen (Kunde korrigiert
dann schon)

Wenn Sie eine Kundin haben warten lassen müssen (auch am Telefon).

Entschuldigung, das Sie warten mussten.

Danke das Sie gewartet haben ✓

Wenn ein Kunde grob/unhöflich wird.

Bitte bleiben Sie höflich.

Bei Hardware-Ausfall (System, Drucker).

Tut mir leid unsere system ist gerade ausgefallen.
Darf ich Ihnen ^{Sie} später zurückrufen, ihnen eine
Mail senden oder einen Brief senden?