

Name:

Ausbildungsbetrieb:

Datum:

Raster Kundenbetreuung Kosmetik SG/TG/Al/AR (QV 2020)

NB: je nach Verkaufshandlung spielen die einzelnen Punkte eine unterschiedliche Rolle. Diesem kann Rechnung getragen werden, indem vorne angekreuzt wird, ob der Punkt zählt oder nicht. Allenfalls können einzelne Punkte stärker gewichtet werden

Punkt zählt für diese Aufgabe	Aufgabe Kriterium	Erreichte Punkte	Bemerkungen	Punktetotal
Wunschermittlung: Punktemaximum: Punkte				
	Für wen ist das Produkt?			
	Was haben Sie bisher verwendet?			
	Wie fühlt sich die Haut an? Speziell nach der Reinigung?			
	Wie reinigen Sie?			
	Wie fühlt sich die Haut an?			
	Hat sich die Haut in letzter zeit verändert? Was ist passiert? Welche Probleme haben Sie gehabt?			
Verkaufshandlung Hauptprodukt: Punktemaximum: Punkte				
	Produkteauswahl			
	Varianten			
	Nutzen			
	Gebrauchsanweisung			
	Testerbenutzung			
	Preis (Nennung, Argumentation)			
Zusatzempfehlung: Punktemaximum: Punkte				
	Zusatzprodukt(e)			
	Nutzen des Zusatzproduktes			
	Gebrauchsanweisung			
	Testerbenutzung			
	Preis (Nennung, Argumentation)			
	Musterabgabe			
	Zusatztipp			
Verhalten, Auftreten: Punktemaximum: Punkte				
	Auftreten, Ausstrahlung, Freundlichkeit			
	Präsentation, Körpersprache			
	Stimme, kosmetikgerechte Sprache			
	Engagement, Motivation			
	Einwandbehandlung			
	Abschluss			
Total Punkte dieser Verkaufshandlung: Maximum Punkte				

Namen Experten/-innen: