

TIPPS FÜR DAS VERKAUFGSGESPRÄCH 1/2

Prüfungstipps für dein Verkaufsgespräch. Du bist wahrscheinlich schon total aufgeregt, weil dein Verkaufsgespräch ansteht. Wenn sowohl in der Zwischen- als auch in der Abschlussprüfung musst du ein Verkaufsgespräch führen. In dem Verkaufsgespräch redet der Prüfer mit dir wie ein normaler Kunde, aber ein spezieller Kunde. Der möchte nämlich noch ein paar zusätzliche Informationen haben und auch ein bisschen intensiver beraten werden.

Damit du keine Angst hast, helfe ich dir heute. Mögliche Fragen könnten zum Beispiel sein: "Welche Produkte können Sie mir denn empfehlen aus Blätterteig?" Dann musst du natürlich wissen, welche Produkte sind aus Blätterteig? Ich habe heute auch eine kleine Theke hier mit einer kleinen Auswahl, zum Beispiel wären Produkte aus Blätterteig ein Schweineohr. Du musst natürlich wissen, dass ein Schweineohr aus Blätterteig besteht, ansonsten kannst du auf die Frage nicht antworten. Fachwissen ist also existenziell wichtig. Dann kann der Prüfer auch noch fragen: "Welche Produkte sind denn zum Beispiel aus Siedegebäck?". Da hätten wir hier unten den Pfannkuchen oder auch in anderen ländlichen Räumen Berliner genannt. Bei uns sind es die Pfannkuchen oder auf der anderen Seite die Kameruner. Die sind ein bisschen weiter hinten. Das sind Produkte aus Siedegebäck. Das musst du dem Prüfer dann erklären. Genauso wie du dem Prüfer dann auch erklärst, dass in deinem Pfannkuchen bzw. Berliner Konfitüre enthalten ist. Und dann kann der auch fragen: "Warum denn Konfitüre, warum ist denn dann keine Marmelade drin?" und dieses Video kennen wir ja auch schon. Warum und was ist der Unterschied zwischen Konfitüre und Marmelade? Das erklärst du ihm dann auch. Dann wird er die Produkte auswählen. Er wird dir sagen: "Ich nehme gerne ein Pfannkuchen. Ich hätte gerne ein Schweineohr. Ich hätte noch gerne einen Amerikaner...". Und dann geht ihr zum Brot über, wo er dann dementsprechend dich über die Brote, die Rohstoffe, deine Rohstoffkunde abfragt. Da solltest du auch Bescheid wissen, welche Produkte du bestehen aus Roggen, welche Produkte sind aus Weizen.

Und häufig sind die Prüfungen so eingeräumt wie bei uns, dass wir Fantasieprodukte haben. Und die Prüfer sagen dir vorher: "Nimm deine Produkte aus dem Laden". Bei dem Roggenmischbrot kannst du dann den Namen eures Produktes von eurer Bäckerei nennen. Genauso wie den Preis, den du dir auf einen Zettel aufschreibst.

TIPPS FÜR DAS VERKAUFGSGESPRÄCH 2/2

Jetzt kommen wir nämlich schon für Schritt 2. Der Prüfer wählt seine Produkte aus, führt währenddessen mit dir das Verkaufsgespräch mit vielen fachlichen Fragen, die du aber gut beantworten kannst, weil du bist ja gut fachlich vorbereitet, weil du gelernt hast. Und dann wählt er es aus und du musst dann die Preise auf einen Zettel schreiben. Die Preise stehen entweder manchmal bei den Prüfungen in der Theke hinten drauf, sodass du sie abschreiben kannst. Oder die Prüfungskommission sagt dir, du kannst dir die Preise aussuchen. Dann solltest du aber auch so viel Verständnis haben, dass du nicht immer sagst 1 €, 1 €, 1 €, schreibe ruhig hin 1,20 €, 1,29 € und variiere ein bisschen in den Preisen. Am Ende musst du das zusammenzählen, also sprich addieren schriftlich und dann den Preis in der Kasse eingeben und dem Prüfer dann natürlich sagen, was ist der Endpreis. Angenommen "20,54 € macht das dann bitte", er gibt dir einen 50 €-Schein, du nimmst den, gibst alles ein und musst dann aber eben das Geld hochzählen. Das ist häufig der Fehler, die du machst, dass du dann nur sagst, "20,75 € zurück". Wichtig ist, dass du dem Prüfer das Geld richtig hochzählst. Das ist das A und O, denn auch das wird in dem Verkaufsgespräch mit bewertet. Wenn du mal zum Beispiel eine Frage zu den Rohstoffen oder zu der fachlichen Frage nicht beantworten konntest, dann kannst du so was wieder rausziehen und natürlich immer mit einem Lächeln. Also denk daran, wichtig, Rohstoffkunde, richtiges Geld hochzählen, richtig die Preise zusammen addieren, immer ein freundliches Lächeln auf den Lippen und natürlich auch noch ganz wichtig: richtiges Verpacken. Denn der Kunde, Prüfer, möchte natürlich seine ganzen Produkte auch verpackt haben und schaut dann auch gerne nach, ob es hält oder nicht.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG DER FÖRDERER
DER NACHWUCHSKAMPAGNE DES DEUTSCHEN BÄCKERHANDWERKS