

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	6
1.1.	Untersuchungsgegenstand und Fragestellungen	6
1.2.	Vorgehen und Methoden	9
1.3.	Datenmaterial	14
2.	Aufbau des Verkaufsgesprächs	23
2.1.	Linguistische Untersuchungen zum Verkaufsgespräch	23
2.2.	Aufbau der Verkaufsgespräche des Korpus	33
2.2.1.	Beraten	37
2.2.2.	Verkauf fördern	44
3.	Sprachliche Muster im Verkaufsgespräch	48
3.1.	Gespräch eröffnen	51
3.1.1.	Grüßen	56
3.1.2.	Anreden	59
3.2.	Anliegen klären	61
3.2.1.	Anliegen formulieren	68
3.2.2.	Anliegen explorieren	70
3.3.	Ware anbieten	80
3.3.1.	Ware vorschlagen	87
3.3.2.	Ware nachfragen	89
3.4.	Wareneigenschaften beschreiben	90
3.4.1.	Beschreibung ausführen	99
3.4.2.	Beschreibung nachvollziehen	110
3.5.	Fachinformationen erklären	115
3.5.1.	Erklärung ausführen	122
3.5.2.	Erklärung nachvollziehen	140

3.6.	Über Warenverwendung instruieren.....	143
3.6.1.	Instruktion ausführen.....	148
3.6.2.	Instruktion nachvollziehen	157
3.7.	Warenqualität einschätzen.....	160
3.8.	Ratgeben.....	164
3.9.	Ware empfehlen	170
3.10.	Einwand behandeln	173
3.10.1.	Einwand vorbringen	184
3.10.2.	Einwand bearbeiten	187
3.11.	Preis besprechen	191
3.11.1.	Preis ansprechen.....	196
3.11.2.	Preis mitteilen	197
3.11.3.	Über den Preis verhandeln.....	200
3.12.	Angebotsannahme fördern	204
3.12.1.	Unentschlossenheit äußern	210
3.12.2.	Zur Angebotsannahme bewegen	211
3.12.3.	Angebotsannahme bearbeiten	213
3.13.	Gespräch beenden.....	217
3.13.1.	Danken	221
3.13.2.	Grüßen	222
4.	Förderung domänenspezifischer Gesprächskompetenz	224
4.1.	Modellierung von Gesprächskompetenz in Verkaufssituationen .	224
4.1.1.	Fähigkeit zur Handlungsmusterrealisierung.....	236
4.1.2.	Fähigkeit zur Themenbearbeitung	237
4.1.3.	Fähigkeit zur Beziehungsgestaltung	241
4.1.4.	Fähigkeit zur Verständnissicherung	250
4.2.	Kompetenzorientierter Berufsschulunterricht	254

4.3.	Vermittlung von Wissen über Verkaufsgespräche	259
4.3.1.	Darstellung des Verkaufsgesprächs in Schulbüchern	260
4.3.2.	Realisierung von Schulbuchratschlägen in authentischen Gesprächen	275
4.3.3.	Perspektiven für die Didaktik der Verkaufsgesprächslehre	299
4.4.	Simulation von Verkaufsgesprächen	311
4.4.1.	Rollenspiel im Verkaufskundeunterricht	311
4.4.2.	Bearbeitung sprachlicher Aufgaben im Rollenspiel	317
4.4.3.	Perspektiven für die Didaktik des Rollenspiels	401
5.	Fazit	418
6.	Verzeichnis der Abbildungen, Tabellen und Transkriptausschnitte	421
7.	Literaturverzeichnis	428
8.	Inhalt des Transkriptbandes	445