

II.49

Business communication: speaking

A product you must have! – Practising product presentations and sales talk

Petra Schappert, Stuttgart



Produkte zutreffend beschreiben, sie überzeugend anpreisen und dabei gleichzeitig die Bedürfnisse des Kunden nicht außer Acht lassen – Verkaufsgespräche stellen in vielfältiger Hinsicht eine Herausforderung dar.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler Schritt für Schritt, wie man erfolgreich Verkaufsgespräche auf einer Messe und am Telefon führt. Dabei trainieren sie vor allem ihr Hörverstehen und ihre Sprechkompetenz. In einer Simulation stellen sie abschließend ihr erworbenes Wissen unter Beweis.

KOMPETENZPROFIL

Niveau: B1 (Differenzierungsmaterial für A2)

Dauer: 5 Schulstunden (+ Test)

Kompetenzen:

- 1. Hörverstehen: Verkaufsgespräche verstehen;
- Sprechkompetenz: (am Telefon) ein Verkaufsgespräch führen;
- Präsentationskompetenz: auf einer Messe ein Produkt im Gespräch präsentieren

Thematische Bereiche: Produktpräsentation, Verkaufsgespräch (auf Messen und am Telefon), Telefonieren

Medien: Farbseite, Hörtexte, Bilder

Zusätzliche Medien: Hörverstehensaufgaben gemäß KMK-Zertifikat und Rollenkarten für unterschiedliche Rollenspiele

Step by step – a structured product description

M 3

Especially when selling a product on the phone it is important to describe the product in a clear and structured way so your potential customer knows what to expect.

Tasks

1. With a partner: Put the snippets below in the right order.
2. Discuss: Why does it make sense to follow these steps when you describe a product?
3. Choose one of the two products from the pictures and practise the steps of a structured product description. The vocabulary might help you. Present your product to your partner.

Describe the product's advantage¹ in detail.

Explain why the customer needs the product.

Mention the downsides of the product. Don't turn them into problems but rather challenges².

Describe what the product looks like.

Connect form and function. What can you do with the product? How does it work?

1 **advantage**: der Vorteil – 2 **challenge**: die Herausforderung



Health – health

pedometer: der Schrittzähler – **sleep monitor**: die Schlafüberwachung – **sleep duration**: die Schlafdauer – **sleep phase**: die Schlafphase – **wrist-based**: im Armband sitzend – **remote control**: die Fernsteuerung – **blender**: der Mixer – **interchangeable**: austauschbar – **blade**: die Klinge – **to blend**: mixen – **to grind**: mahlen – **ice cube**: der Eiswürfel – **stainless**: rostfrei – **nutrition**: die Ernährung – **product warranty**: die Garantie

Sales talk on the phone – a listening comprehension

M 4

What makes a phone call successful? Listen to some examples and find out.

Tasks

1. Listen to the phone calls 1–4. Match each phone call to the picture that describes the situation best.
2. Listen to the phone calls for a second time. Were the phone calls successful? Give reasons.



A.
Phone call number _____

Was the call successful? yes no
Reason(s) for your decision:

B.
Phone call number _____

Was the call successful? yes no
Reason(s) for your decision:



C.
Phone call number _____

Was the call successful? yes no
Reason(s) for your decision:

D.
Phone call number _____

Was the call successful? yes no
Reason(s) for your decision:

Selling a product at a fair – tips for a successful sale

M 7

How do I successfully sell products at a fair? Get some tips from an expert!

Aufgaben

1. Lesen Sie die Fragen in der Tabelle unten.
2. Schauen Sie das Video *Trade Shows – 3 Tips on How to Work a Trade Show* an und beantworten Sie die Fragen.
3. Schauen Sie sich das Video ein zweites Mal an. Überprüfen Sie Ihre Antworten; korrigieren Sie diese oder ergänzen Sie, wenn nötig, Informationen. Schlagen Sie Wörter, die Sie nicht kennen in einem Wörterbuch nach.



© A-DigitalVision Vector



Verständnisfragen	
① (1 P)	Welche Frage stellt Herr Hue?
② (1 P)	Was möchte Herr Hue vermeiden?
③ (4 P)	Welchen ersten Tipp gibt Antonio?
④ (2 P)	Wie lautet der zweite Tipp?
⑤ (2 P)	Und wie der dritte Tipp?
⑥ (2 P)	Wie verhalten sich manche Messebesucher?
⑦ (1 P)	Wessen Perspektive sollte der Verkäufer einnehmen und welche vermeiden?
⑧ (3 P)	Mit welchem Bild vom Kunden sollte der Verkäufer auf die Messe gehen?
⑨ (2 P)	Nach welchen Kunden hielt Antonio auf Messen immer Ausschau?
⑩ (1 P)	Welches Ziel verfolgte er immer auf der Messe?

Selling and buying at a fair – understanding the simulation

M 9

Imagine your company sends you to the “Lifestyle Fair Canada”. At your stand you are representing your company’s products. Your job is also to look around for new innovations and trends. Read the instructions and tasks for the simulation carefully.



© www.banggood.com/reald.de

Helpful vocabulary

milk frother: der Milchschaumer – **spring:** die Feder – **whisk:** der Schaumschläger – **dishwasher-proof:** kühlmaschinenfest – **waffle iron:** das Waffeleisen – **non-stick coated plates:** antihafbeschichtete Backflächen – **light indicator:** die Lichtanzeige – **cable winder:** der Kabelaufwickler

At the fair – tasks for a salesperson

Before the fair starts

Above you see two products: One of them is the product you have to present at the fair, the other one is the product you discovered walking around at the fair and you find interesting.

- Write a product description for the product you are going to present at the fair. Use key points. You don't have to write a complete text.

Tip: You can do some research on the product and how it works on the Internet

(e. g. on www.amazon.de or www.ebay.de).

- Think of questions you would ask the salesperson about the product you are interested in buying.

Tip: You can turn the classroom into a trade fair: Re-arrange tables and chairs into a stand.

Create posters that tell your company name and/or the products that you offer. Put some water and biscuits on the table so you can offer your potential new customers something to drink and eat while talking to them.

During the fair

Stand behind your booth. Present your product and answer possible questions.

- Have a look at the product you are interested in and ask questions about it.

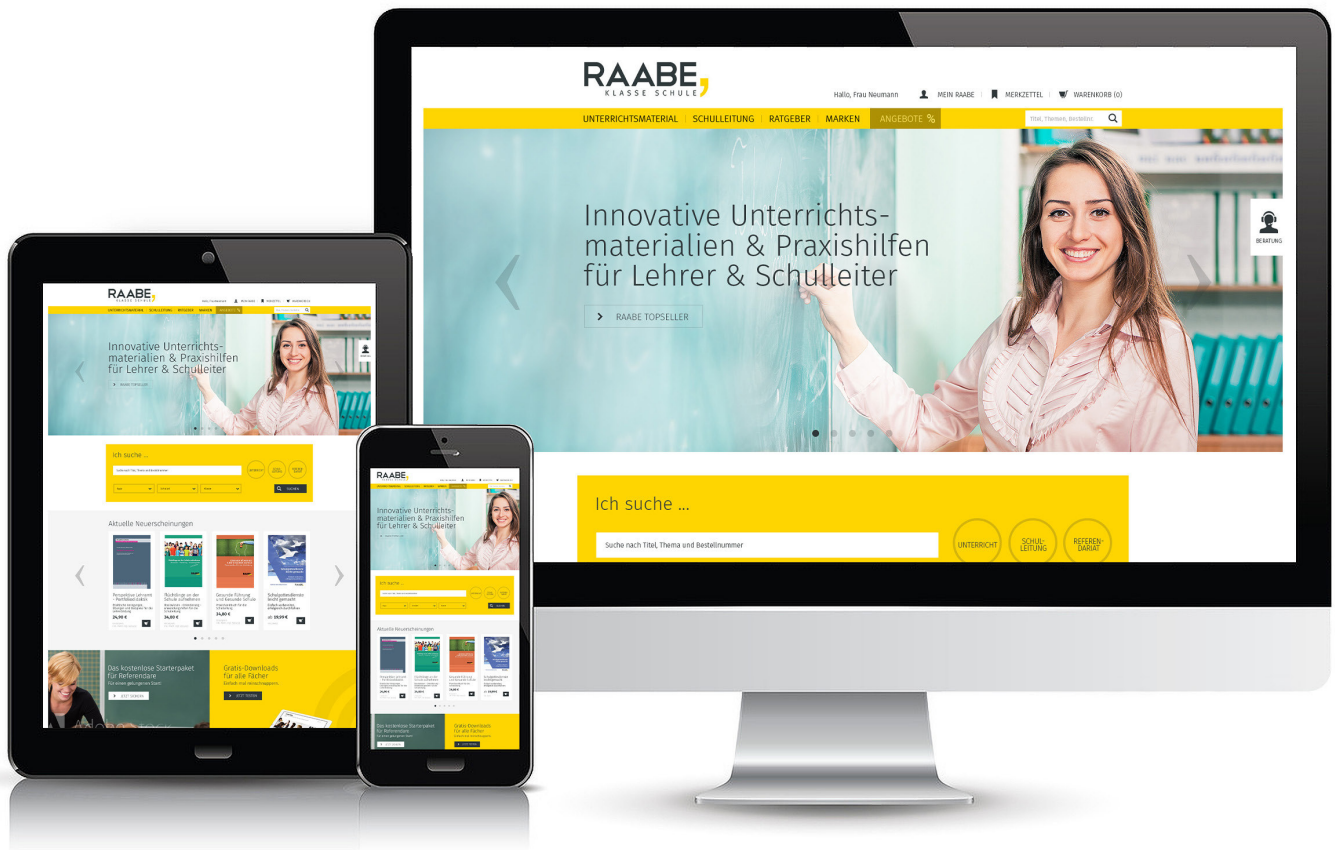
After the fair

After you are back from the fair, make follow-up phone calls.

- The head of the sales department calls the employees of his department in to talk about the trade fair: Discuss how it went.



Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de