

Wir verkaufen Bechtel

MARKE & HALTUNG

Bechtel in 30 Sekunden: regional, handwerklich, persönlich

5 Regeln für die Theke

- 1 **Begrüße aktiv und aufmerksam.**
- 2 **Erkläre Stärken immer mit Kundennutzen.**
- 3 **Sprich konkret statt in Werbefloskeln.**
- 4 **Mache Wettbewerber niemals schlecht.**
- 5 **Prüfe unsichere Produktangaben an der Waage.**

Sätze, die weiterhelfen

- „ Unsere Tiere kommen von Landwirten aus der Schwalm, die wir persönlich kennen.
- „ Was ist Ihnen bei der Auswahl besonders wichtig?
- „ Gern erkläre ich Ihnen, was diese Spezialität auszeichnet.



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Übe mit einer Kollegin oder einem Kollegen. Eine Person ist ein neuer Kunde und fragt: ‚Warum sollte ich bei Bechtel kaufen?‘

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1** Stärke genannt**2** Nutzen erklärt**3** verständlich gesprochen**4** freundlich abgeschlossen**LIEBER VERMEIDEN**

-  Das ist halt so.
-  Das weiß ich nicht.
-  Dann kaufen Sie eben woanders.

DARAUF ACHTEN

-  Klang die Antwort glaubwürdig statt auswendig gelernt?
-  Wurde ein Kundennutzen deutlich?
-  War die Erklärung kurz und verständlich?

Praxisauftrag

- ☐ Antworte in höchstens 30 Sekunden.
- ☐ Nenne eine konkrete Stärke und den Nutzen für den Kunden.
- ☐ Verwende Deine eigenen Worte.
- ☐ Tauscht anschließend die Rollen und gebt Euch kurzes Feedback.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Der erste Eindruck

KUNDENKONTAKT

Sehen. Begrüßen. Zuwenden.

5 Regeln für die Theke

1

Blickkontakt zuerst

2

offen stehen

3

deutlich sprechen

4

Reihenfolge sichern

5

ruhig abschließen

Sätze, die weiterhelfen

„

Guten Morgen. Was darf ich für Sie vorbereiten?

„

Ich bin gleich für Sie da – danke fürs kurze Warten.

„

Vielen Dank und einen schönen Tag für Sie.

**T**

TRANSFER AN DIE THEKE

Eine Person spielt einen eiligen Kunden, die andere bedient freundlich und knapp.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden

1

Kunde wahrgenommen

2

Gruß ausgesprochen

3

ruhige Haltung

4

fair bedient

LIEBER VERMEIDEN

Nächster!



Sie sehen doch, was los ist.



Was wollen Sie?

DARAUF ACHTEN

offene Haltung



ruhige Stimme



klare Reihenfolge



natürlicher Abschluss

Praxisauftrag

- ☐ Blickkontakt und vollständige Begrüßung.
- ☐ Mit einer kurzen Frage das Tempo des Kunden aufnehmen.
- ☐ Während der Arbeit verständlich sprechen.
- ☐ Mit Dank und Abschiedsgruß beenden.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Richtig fragen

BEDARFSERMITTLUNG

Anlass + Personen + Zubereitung + Zeit + Vorliebe

5 Regeln für die Theke

1

offen starten

2

höchstens wenige Fragen

3

Schlüsselwörter merken

4

kurz zusammenfassen

5

passend empfehlen

Sätze, die weiterhelfen

„

Was möchten Sie damit zubereiten?

„

Für wie viele Personen darf es reichen?

„

Darf es eher mager oder besonders saftig sein?

„

Weil es schnell gehen soll, empfehle ich Ihnen ...

**T**

TRANSFER AN DIE THEKE

Eine Person nennt nur einen Anlass. Die beratende Person soll mit höchstens drei Fragen zu einer Empfehlung kommen.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1** Anlass**2** Personenzahl**3** Zubereitung**4** Zeit**5** Vorliebe**LIEBER VERMEIDEN**

-  Wie viel?
-  Keine Ahnung, was Sie brauchen.
-  Das nimmt jeder.

DARAUF ACHTEN

-  **höchstens drei Fragen**
-  **Antworten aufgegriffen**
-  **keine Suggestion**
-  **klare Empfehlung**

Praxisauftrag

- ☐ Anlass auswählen: Grillen, Frühstück, schnelles Essen oder Geschenk.
- ☐ Mit einer offenen Frage beginnen.
- ☐ Eine konkrete Alternative anbieten.
- ☐ Den erkannten Bedarf in einem Satz zusammenfassen.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Fleisch sicher beraten

FLEISCHKOMPETENZ

Gericht → Garmethode → Stück → Menge → Zubereitung

5 Regeln für die Theke

- 1 **erst Gericht klären**
- 2 **Qualität sichtbar erklären**
- 3 **Alternativen begründen**
- 4 **Waagendaten prüfen**
- 5 **niemals raten**

Sätze, die weiterhelfen

- „ Was möchten Sie daraus zubereiten?
- „ Dieses Stück passt, weil ...
- „ Als Alternative empfehle ich ...; dabei verändert sich ...
- „ Ich prüfe die Angabe kurz direkt am Artikel.

**TRANSFER AN DIE THEKE****T**

Wähle je ein Stück zum Kurzbraten, Schmoren und Kochen aus dem aktuellen Sortiment.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1** Gericht**2** Garmethode**3** Personen**4** Merkmal**5** Waage geprüft**LIEBER VERMEIDEN**

-  Das müsste passen.
-  Das ist dasselbe.
-  Das ist auf jeden Fall gesund.

DARAUF ACHTEN

-  **fachlich korrekt**
-  **verständlich**
-  **Waagenangaben geprüft**
-  **Alternative begründet**

Praxisauftrag

- ☐ Nenne die passende Garmethode.
- ☐ Erkläre ein Qualitätsmerkmal.
- ☐ Gib einen kurzen Zubereitungshinweis.
- ☐ Nenne eine sinnvolle Alternative, falls das Stück fehlt.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Wurst & Feinkost

SORTIMENTSWISSEN

Geschmack + Konsistenz + Anlass = verständliche Auswahl

5 Regeln für die Theke

- 1 konkret beschreiben
- 2 Spezialität erklären
- 3 Artikel genau auswählen
- 4 Allergene prüfen
- 5 nichts garantieren, was nicht hinterlegt ist

Sätze, die weiterhelfen

„ Mögen Sie es eher mild oder kräftig?

„ Diese Spezialität ist ... und passt besonders zu ...

„ Ich prüfe Zutaten und Allergene direkt beim Artikel.



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Wähle eine Wurst, einen Feinkostartikel und ein Fertiggericht aus dem aktuellen Sortiment.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1 Geschmack****2 Konsistenz****3 Anlass****4 Waagendaten****5 Ergänzung****LIEBER VERMEIDEN**

-  Schmeckt halt gut.
-  Da ist bestimmt nichts drin.
-  Das ist alles gleich.

DARAUF ACHTEN

-  **korrekte Daten**
-  **appetitliche Sprache**
-  **konkreter Anlass**
-  **sinnvolle Ergänzung**

Praxisauftrag

- ☐ Prüfe die verbindlichen Daten an der Waage.
- ☐ Notiere zwei Geschmacksmerkmale.
- ☐ Nenne einen typischen Anlass.
- ☐ Formuliere eine passende Ergänzung oder Alternative.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Vom Produkt zur Mahlzeit

LÖSUNGSVERKAUF

Nicht mehr verkaufen - die Mahlzeit vollständig machen

5 Regeln für die Theke

- 1 Menge begründen
- 2 einen entscheidenden Tipp geben
- 3 in drei Schritten erklären
- 4 passend ergänzen
- 5 Auswahl übersichtlich halten

Sätze, die weiterhelfen

- „ Ist das Fleisch das Hauptgericht?
- „ Für Ihre Runde würde ich so planen: ...
- „ Der wichtigste Tipp dabei ist ...
- „ Damit das Essen komplett ist, passt noch ...



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Stellt zu zweit eine komplette Lösung für einen Anlass zusammen.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1** Anlass**2** Personen**3** Menge**4** Zubereitung**5** Ergänzung**LIEBER VERMEIDEN**

-  Das reicht bestimmt.
-  Kaufen Sie einfach mehr.
-  Sonst noch was?

DARAUF ACHTEN

-  Menge begründet
-  Tipp verständlich
-  Ergänzung passend
-  Kunde nicht überfordert

Praxisauftrag

- ☐ Anlass und Personenzahl klären.
- ☐ Hauptprodukt und plausible Menge bestimmen.
- ☐ Einen Zubereitungstipp geben.
- ☐ Eine passende Ergänzung anbieten.
- ☐ Lösung in höchstens drei Minuten zusammenfassen.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Wert statt Preis

WERTARGUMENTATION

Anerkennen → klären → Wert oder Alternative

5 Regeln für die Theke

1

Preis sicher nennen

2

Gesamtpreis transparent machen

3

Einwand klären

4

Nutzen konkret erklären

5

Budget respektieren

Sätze, die weiterhelfen

„

Ich verstehe, dass Sie auf den Gesamtpreis achten.

„

Was ist Ihnen bei der Auswahl am wichtigsten?

„

Der Vorteil dieses Stücks ist ...

„

Für dasselbe Gericht kann ich Ihnen auch ... empfehlen.



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Eine Person nennt einen Preiseinwand, die andere antwortet in drei Schritten.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden

- 1 anerkannt
- 2 nachgefragt
- 3 Nutzen genannt
- 4 Alternative geprüft
- 5 Entscheidung respektiert

LIEBER VERMEIDEN

- ✗ Qualität kostet eben.
- ✗ Das ist doch nicht teuer.
- ✗ Dann nehmen Sie weniger.

DARAUF ACHTEN

- ✓ keine Rechtfertigung
- ✓ kein Wettbewerbsschlechtreden
- ✓ konkreter Nutzen
- ✓ Entscheidung respektiert

Praxisauftrag

- ☐ Einwand ruhig anerkennen.
- ☐ Mit einer Frage den Hintergrund klären.
- ☐ Wert erklären oder geeignete Alternative anbieten.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Zusatzverkauf mit Sinn

MEHRVERKAUF

Hauptprodukt + Anlass + fehlender Baustein = Zusatzchance

5 Regeln für die Theke

1 Bedarf zuerst

2 eine starke Empfehlung

3 Nutzen nennen

4 Preis transparent

5 Nein akzeptieren

Sätze, die weiterhelfen

„ Dazu passt ..., weil ...

„ Für Ihre Runde wäre ... eine gute Ergänzung.

„ Möchten Sie es eher klassisch oder etwas kräftiger?

„ Natürlich, dann bleibt es dabei. Vielen Dank.



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Zieht zufällig ein Hauptprodukt und einen Anlass. Entwickelt daraus eine Empfehlung.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden

1

Bezug zum Einkauf

2

konkretes Produkt

3

Kundennutzen

4

Entscheidungspause

5

Nein respektiert

LIEBER VERMEIDEN

✗

Sonst noch was?

✗

Das müssen Sie mitnehmen.

✗

Das kauft jeder.

DARAUF ACHTEN

✓

klarer Bezug

✓

kein Druck

✓

konkreter Nutzen

✓

Nein akzeptiert

Praxisauftrag

- ☐ Bedarf in einem Satz benennen.
- ☐ Genau eine passende Ergänzung auswählen.
- ☐ Produkt und Nutzen in einem Satz empfehlen.
- ☐ Ein Nein freundlich annehmen und sauber abschließen.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Beschwerden lösen

REKLAMATION

KLAR: Klären → Lösung → Abschluss rückversichern

5 Regeln für die Theke

1

ausreden lassen

2

Erleben anerkennen

3

Fakten klären

4

nur Befugtes zusagen

5

bei Bedarf übergeben

Sätze, die weiterhelfen

„

Es tut mir leid, dass Sie unzufrieden sind.

„

Was genau ist passiert?

„

Ich prüfe jetzt, wie wir das lösen können.

„

Ich helfe Ihnen gern, bitte bleiben wir respektvoll.

**T**

TRANSFER AN DIE THEKE

Eine Person ist verärgert, die andere führt mit dem KLAR-Dreischnitt durch das Gespräch.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden**1** angehört**2** geklärt**3** Lösung/Übergabe**4** Abschluss**5** intern weitergegeben**LIEBER VERMEIDEN**

-  Das kann nicht sein.
-  Da kann ich nichts machen.
-  Sie sind selbst schuld.

DARAUF ACHTEN

-  **nicht verteidigt**
-  **kurze Fragen**
-  **keine unbefugte Zusage**
-  **ruhiger Abschluss**

Praxisauftrag

- ☐ Anliegen vollständig anhören.
- ☐ Gefühl anerkennen und Sachverhalt klären.
- ☐ Lösung innerhalb der eigenen Befugnis anbieten oder übergeben.
- ☐ Abschluss rückversichern.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:

Die Verkaufsstrecke

VERKAUFSPROZESS

Sehen → beraten → schneiden → prüfen → ergänzen → bedanken

5 Regeln für die Theke

1

Theke aus Kundensicht

2

ruhig arbeiten

3

Etikett prüfen

4

Fehler korrigieren

5

persönlich abschließen

Sätze, die weiterhelfen

„

Ich fasse Ihre Bestellung kurz zusammen: ...

„

Dazu passt als letzte Ergänzung ...

„

Einen Moment bitte, ich korrigiere das Etikett für Sie.

„

Vielen Dank und gutes Gelingen!



TRANSFER AN DIE THEKE

T

Spielt ein vollständiges Gespräch vom Betreten bis zur Verabschiedung durch.

DEIN ARBEITSLEITFADEN

Vom Wissen ins Verkaufsgespräch

Kurzcheck: der rote Faden

1

Ware

2

Menge

3

Verpackung

4

Etikett

5

Übergabe

6

Dank

LIEBER VERMEIDEN

-  Wird schon stimmen.
-  Bon?
-  Das merkt keiner.

DARAUF ACHTEN

-  **roter Faden**
-  **sicheres Arbeiten**
-  **korrekte Angaben**
-  **passende Empfehlung**

Praxisauftrag

- ☐ Begrüßen und Bedarf ermitteln.
- ☐ Produkt und Menge begründet empfehlen.
- ☐ Sauber schneiden, verpacken und Etikett prüfen.
- ☐ Eine passende Ergänzung anbieten.
- ☐ Bestellung bestätigen, übergeben und verabschieden.

W**DIE WAAGEN-REGEL**

Zutaten, Allergene, Herkunft, Haltbarkeit und produktbezogene Angaben immer am jeweiligen Artikel in der Waage prüfen. Niemals raten.

Mein nächster konkreter Schritt an der Theke:
