

## 4.B.4

### Einkaufen

# Verkaufsgespräche im Geschäft und online – Einkaufen in Deutschland

Sandra Meyer

Illustrationen: Julia Lenzmann



Foto: © Colourbox

Diese Einheit richtet sich an fortgeschrittene Lernende im Fach Deutsch als Zweitsprache und trainiert das Sprechen in Einkaufssituationen wie im Geschäft und beim Bäcker sowie das Schreiben beim Online-Handel. Die Lernenden üben typische Dialoge, stellen Fragen, äußern Wünsche und reagieren auf Einwände. Die Übungen fördern kritisches Denken und umfassen Rollenspiele, das Gestalten eines Werbespots und Diskussionen zu Konsum und nachhaltigem Einkaufen. Ziel ist es, die mündliche Ausdrucksfähigkeit zu stärken, Verkaufsgespräche souverän zu führen und ein reflektiertes Bewusstsein für Konsum zu entwickeln.

#### KOMPETENZPROFIL


<b>Niveau:</b>	Aufbaustufe
<b>Wortschatz:</b>	Verkaufsgespräche im Geschäft und online
<b>Medien:</b>	Lesetexte, Lückentexte, verschiedene Sprechansätze, Fotos & Bilder, ein Filmausschnitt.
<b>Zusatzmaterialien:</b>	ZM 03a: Hörtext (zu M 03)   ZM 03b, ZM 05 und ZM 06: zusätzlicher Wortschatz zum Thema „Verkaufsgespräche“ (zu M 03, 05, 06)

## Auf einen Blick












### Vorbemerkung:

Alle Inhalte (und Zusatzmaterialien) finden Sie auch zum Download.

### 1. Wortschatz aktivieren

- M 01 Wo kaufe ich was ein? – Wortschatz  Einkaufsmöglichkeiten, Adjektive von „billig“ bis „hochwertig“

### 2. Wortschatz anwenden, sprechen und Texte lesen

- M 02 Ich brauche eine neue Jacke! – Im Modehaus  Verkaufsgespräche
- M 03 Ein neuer Kleiderschrank – Verkaufsgespräche  Verkaufsgespräche  
- M 04 Entschuldigung, ich hätte eine Frage ... – Rollenspiele  Verkaufsgespräche
- M 05 Der Tisch wackelt! – Verkaufsgespräche online  Verkaufsgespräche online 
- M 06 Werbung versus Realität – Kritische Analyse  Werbung 
- M 07 Beratung oder Täuschung? – Lesetexte  Verkaufsgespräche
- M 08 Fragen zum Lesetext  Verkaufsgespräche

### 3. Test und Selbsteinschätzung

- M 09 Bist du fit? – Verkaufsgespräche  Verkaufsgespräche
- M 10 Meine Wortschatzliste – Verkaufsgespräche  Verkaufsgespräche

#### Legende

-  kennzeichnet Extra-Übungsmaterial in Ihrem Kundenkonto auf [www.raabe.de](http://www.raabe.de)
-  kennzeichnet den behandelten Wortschatz

Hinweise und Lösungen zu den Materialien finden Sie ab Seite 24.

## M 01 Wo kaufe ich was ein? – Wortschatz



### Aufgabe 1:

Hier sind verschiedene Geschäfte aufgeführt und viele verschiedene Produkte. Wo kann man was einkaufen? Sprecht in der Klasse darüber.

Discounter	Fachgeschäft	Kaufhaus	Wochenmarkt	Concept Store	Online-Marketplace
------------	--------------	----------	-------------	---------------	--------------------



Diskutiert auch diese Fragen:

- Wo erwartest du Beratung?
- Wo erwartest du eher Selbstbedienung?
- Wo erwartest du höhere Preise?



### Aufgabe 2:

Erklärt den Unterschied zwischen den Wortpaaren. Diskutiert in der Klasse.

	Deine Notizen
billig – preiswert	
teuer – überteuert	
hochwertig – luxuriös	
Sonderangebot – Restposten	

## M 02 Ich brauche eine neue Jacke! – Im Modehaus

### Aufgabe 1:

Wir sind in dem Laden „Twenty Twins“. Lies die Dialoge.



Hey, Mama, guck mal Was für eine coole Jacke. Die kostet nur 30 Euro! Die nehme ich sofort!



Fotos: © Colourbox

Überleg dir das nochmal. Das kann keine gute Qualität sein.



Leon, die Schuhe sind super. Aber die kosten 150 Euro. Ich weiß nicht ...



Ja, die sehen echt gut aus. Aber 150 Euro sind schon ein ganz schöner Batzen ...

W o w. Das T-Shirt muss ich haben!!!



80 Euro!? Spinnst du?!

### Aufgabe 2:

Welche Jacke würdet ihr kaufen? Und sind Schuhe für 150 Euro zu teuer? Was ist billig, preiswert, teuer oder überteuert? Diskutiert in der Klasse. Sprecht über Qualität und Preise.

## M 04 Entschuldigung, ich hätte eine Frage ... – Rollenspiele



### Aufgabe:

Arbeitet zu zweit. Wählt eins der folgenden Themen und spielt das Verkaufsgespräch. Siezt Euch!

### 1. In einem Kleidergeschäft

#### Rolle A: Verkäufer/in

- Begrüßen Sie den Kunden.
- Fragen Sie nach Größe, Farbe und Budget.
- Empfehlen Sie mindestens zwei Produkte.
- Bieten Sie Hilfe an.



Fotos: © Colourbox

#### Rolle B: Kund/in

- Sie suchen eine Jacke.
- Ihr Budget: 80–120 Euro.
- Sie möchten etwas Warmes, aber Modernes.
- Fragen Sie nach Rabatt.

#### Hilfreiche Wörter:

- die Größe
- anprobieren
- das Material
- reduziert
- bar / mit Karte zahlen
- Umtausch



#### Hilfreiche Sätze und Fragen :

##### Verkäufer/in:

- „Wie kann ich Ihnen helfen?“
- „Darf ich Ihnen etwas empfehlen?“
- „Die Jacke ist gerade im Angebot.“
- „Möchten Sie sie anprobieren?“

##### Kund/in:

- „Haben Sie das auch in Größe M?“
- „Das ist mir zu teuer.“
- „Gibt es einen Rabatt?“
- „Ich nehme es.“

## Der Tisch wackelt! – Verkaufsgespräche online

M 05



### Aufgabe 1:

Bei den folgenden Texten handelt es sich um eine Anzeige auf *ebay* und den E-Mail-Austausch zwischen Käufer und Verkäufer. Die Texte sind durcheinander. Finde die richtige Reihenfolge. Nummeriere die Texte.



Hallo Herr Berger, heute ist der Tisch angekommen. Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass der Tisch stark wackelt. Ich habe alle Schrauben richtig festgezogen, aber das Problem bleibt.

In Ihrer Anzeige stand, dass der Tisch „sehr stabil“ ist. Ich bin deshalb enttäuscht und bitte Sie um eine Lösung. Können Sie mir einen Preisnachlass anbieten oder den Tisch zurücknehmen? Bitte antworten Sie mir zeitnah. Mit freundlichen Grüßen, Ali Yilmaz



Küchentisch aus Holz – sehr guter Zustand  
Ich verkaufe meinen gebrauchten Küchentisch aus Massivholz.

- Farbe: braun
- Größe: 140 x 80 cm
- 4 Tischbeine aus Metall
- sehr stabil
- kleine Gebrauchsspuren

Nur Abholung oder Versand gegen Aufpreis möglich.

Preis: 120 € (VB)

Standort: München

Bei Interesse bitte Nachricht schicken!



© Colourbox



Hallo Herr Berger, vielen Dank für Ihre schnelle Antwort. Ich möchte den Tisch gerne kaufen. Insgesamt sind das also 185 € (120 € + 65 € Versand), richtig? Bitte senden Sie mir Ihre PayPal-Daten. Mit freundlichen Grüßen, Ali Yilmaz



Guten Tag, ich interessiere mich für Ihren Küchentisch. Ist der Tisch noch verfügbar?  
Wie alt ist der Tisch genau? Sind alle Teile vollständig?

Würden Sie auch nach Berlin versenden? Wie hoch wären die Versandkosten?

Mit freundlichen Grüßen, Ali Yilmaz

## Beratung oder Täuschung? – Lesetext

M 07



Lies den Text.

### Verkaufsgespräche – Beratung oder Täuschung?

Ein Verkaufsgespräch ist ein zentraler Bestandteil des Handels und dient im Idealfall dazu, Kundinnen und Kunden kompetent zu beraten und gemeinsam das passende Produkt oder die passende Dienstleistung zu finden. Ein guter Verkäufer hört aufmerksam zu, stellt gezielte Fragen und versucht, die Bedürfnisse seines Gegenübers wirklich zu verstehen. Dabei erklärt er verständlich die Eigenschaften, Vorteile, aber auch mögliche Nachteile eines Angebots. So entsteht eine vertrauensvolle Atmosphäre, in der sich der Kunde ernst genommen fühlt. Ziel sollte nicht nur ein schneller Abschluss sein, sondern eine langfristige Kundenbeziehung, die auf Zufriedenheit und Glaubwürdigkeit basiert.

In der Praxis läuft jedoch nicht jedes Verkaufsgespräch fair ab. Manchmal geraten Kunden an Verkäufer, die in erster Linie auf ihren eigenen Gewinn achten. Statt ehrlich zu beraten, werden Produkte schöngeredet, wichtige Informationen verschwiegen oder unnötige Zusatzleistungen angeboten. Eine solche Form der Täuschung kann verschiedene Formen annehmen: übertriebene Werbeversprechen, versteckte Kosten im Kleingedruckten oder künstlich erzeugter Zeitdruck durch Aussagen wie „Dieses Angebot gilt nur heute“. Auch psychologische Tricks, etwa das Ausnutzen von Unsicherheit oder mangelndem Fachwissen, gehören zu fragwürdigen Methoden.

Solche Täuschung mag kurzfristig zu höheren Umsätzen führen, doch sie schadet langfristig dem Vertrauen der Kundschaft. Wer sich hintergangen fühlt, wird kaum erneut in demselben Geschäft einkaufen und seine negativen Erfahrungen möglicherweise weitergeben. Gerade in Zeiten von Online-Bewertungen und sozialen Medien kann ein schlechter Ruf schnell große Kreise ziehen. Ein professionelles und faires Verkaufsgespräch hingegen setzt auf Transparenz, Ehrlichkeit und Respekt. Kunden schätzen es, wenn sie offen über Preise, Qualität und Alternativen informiert werden. Nachhaltiger wirtschaftlicher Erfolg entsteht nicht durch Manipulation, sondern durch Vertrauen, Kompetenz und echte Serviceorientierung.

Darüber hinaus trägt auch der Kunde eine gewisse Verantwortung. Wer sich vor größeren Anschaffungen informiert, Preise vergleicht und gezielt nachfragt, kann unseriöse Angebote leichter erkennen. Kritisches Denken und das Einfordern klarer Informationen schützen vor Fehlentscheidungen. Letztlich profitieren beide Seiten von Offenheit und Fairness: Der Kunde erhält ein Produkt, das seinen Erwartungen entspricht, und das Unternehmen gewinnt langfristig zufriedene Stammkunden.



© Colourbox