

## Beratung und Verkauf

### Repetitionsfragen

Repetitionsfragen	Kapitel Betrieb&Praxis
1. Beschreiben Sie die Massnahmen einer guten Gesprächsvorbereitung.	
2. In welche Phasen gliedert sich ein typisches Verkaufsgespräch?	
3. Mit welchen Fragen erfassen Sie die Wünsche Ihrer Kunden?	
4. Wie entgegnen Sie Einwänden Ihrer Kunden?	
5. Welches sind die fünf wichtigsten Dokumente im Verkaufsprozess?	

# Betrieb&Praxis

Repetitionsfragen	Kapitel Betrieb&Praxis
6. Welche Angaben muss eine Offerte mindestens enthalten?	
7. Welche Elemente enthält eine Auftragsbestätigung?	
8. Welches können die Gründe für eine Reklamation sein?	
9. Welches sind die 6 Vorgehensschritte bei Reklamationen?	