

Handout „Rollenspielbeschreibungen und Rollenanweisungen“

Variante 1: Urlaubsreise buchen

Rolle des/der Reisebüro-MitarbeiterIn:

Sie sind einE MitarbeiterIn eines Reisebüros und haben verschiedene Reisen im Angebot. Ihr Auftrag durch ihre/n Chefn lautet, eine dieser Reisen zu verkaufen.

- eine 14 tägige Gruppenreise in die USA, bei der von New York nach Florida in einem Bus gereist wird und verschiedene Besichtigungen gemacht werden. Gesamtkosten: € 3.500
- eine 14 tägige All-Inclusive-Reise nach Tunesien in einen 4 Sterne Club mit Animationsprogramm. Gesamtkosten: € 1.200
- eine 14 tägige Kreuzfahrt von Kiel (Deutschland) bis ans Nordkap. Gesamtkosten: € 2.500

Variante 2: Autokauf

Rolle des/der AutoverkäuferIn:

Sie sind einE MitarbeiterIn eines/einer Gebrauchtwagen-AutohändlerIn und haben verschiedene Autos im Angebot. Ihr Auftrag durch Ihre/n Chefn lautet, eines dieser Autos zu verkaufen.

- Ein roter VW-Kombi, 130 PS, 30.000 km. VB: € 18.000
- Ein schwarzer Smart, 150 PS, 130.000 km. VB: € 5.000
- Ein Peugeot-Zweisitzer mit Schiebedach, 200 PS, 90.000 km. VB: € 8.000

Variante 3: Wohnungsmiete

Rolle des Immobilienmaklers/der Immobilienmaklerin:

Sie sind einE MitarbeiterIn eines Immobilienmaklers bzw. einer Immobilienmakerin und haben verschiedene Wohnungen im Angebot. Ihr Auftrag durch Ihre/n Chefn lautet, eine dieser Wohnungen zu vermieten.

- 50 m² große Garconniere mit kleinem Balkon, Neubau, WC und Dusche, Gasetagenheizung, Lage: nahe dem Stadtzentrum und sehr gute öffentliche Verkehrsanbindung (U-Bahn); Miete incl. Betriebskosten und Mwst.: € 580, Miete: 5 Jahre befristet.
- 120 m² großes Loft, ehemaliges Fabriksgebäude, Altbau, Tiefgarage, WC und Bad, Gasetagenheizung, Lage: etwas außerhalb aber in der Nähe eines großen Parks, öffentliche Verkehrsanbindung: Straßenbahn und Bus, Miete incl. Betriebskosten und Mwst.: € 1.100, Miete: unbefristet
- 90 m² großes Maisonette (2 Etagen Wohnung) mit kleinem Garten im EG, Neubau, WC und Bad, Fernwärme-Heizung, Lage: am Stadtrand, eher schlechte öffentliche Verkehrsanbindung (15 Minuten zur Schnellbahn), Miete incl. Betriebskosten und Mwst.: € 900, Miete: 5 Jahre befristet.

Rollenanweisung für den Verkäufer/die Verkäuferin:

Schritt 1: Versuchen Sie zunächst mithilfe von ein paar Fragen herauszufinden, welche Bedürfnisse der Kunde bzw. die Kundin hat, und zwar so detailliert wie möglich. Die Anzahl der Fragen ist nicht wichtig, es kommt darauf an, die wesentlichen Informationen herauszufinden, um in der Folge ein entsprechendes Angebot unterbreiten zu können. Schreiben Sie eventuell die gesammelten Informationen mit.

Schritt 2: Wenn Sie die Informationen haben, versuchen Sie die Reise / das Auto / die Wohnung, die/das am ehesten zu dem Kunden bzw. der Kundin passt, zu verkaufen. Dabei gilt es, das Angebot mit den Informationen, die der Kunde bzw. die Kundin zuvor gegeben hat, zu verknüpfen. Also etwa so: „Sie haben vorhin gesagt, dass Ihnen ... sehr wichtig ist, wir hätten da gerade ein besonders günstiges Angebot, und zwar folgendes...“. Vergewissern Sie sich, wie Ihr Vorschlag beim Gegenüber ankommt. Versuchen Sie alle Informationen in die Präsentation des Angebots einzubauen.

Anmerkung: Wenn Sie merken, dass keines Ihrer Angebote mit den Bedürfnissen des Kunden harmoniert, dürfen Sie das Gespräch abbrechen.

Rollenanweisung für den Kunden/die Kundin:

Sie möchten gerne eine 14-tägige Reise buchen / ein Auto kaufen / eine Wohnung mieten, wissen aber noch nicht genau, wohin es sie zieht bzw. was es genau sein soll. Ihr Partner/Ihre Partnerin überlässt Ihnen die Entscheidung. So gehen Sie zu dem/der VerkäuferIn, um sich beraten zu lassen. Ihre Entscheidung wird dann dort spontan fallen.

Rollenanweisung:

Bei Aussagen, wie z.B. „Das ist der richtige Urlaub/das richtige Auto/die richtige Wohnung für Sie.“ → Ihre Reaktion: Blickkontakt abbrechen, bockig werden, in Opposition gehen, dem Gegenüber erklären, kein guter Kundenberater zu sein.

Bei Entscheidungsfragen, z.B. Haben Sie eine Vorliebe für den Süden? → Ihre Reaktion: nur mit „ja“ oder „nein“ antworten.

Bei offenen Fragen, wie z.B. „Wie sieht ein optimaler Urlaubstag für Sie aus?“ → Ihre Reaktion: bereitwillig Information über die eigenen Vorlieben geben.

Vorschläge mit entsprechenden Angeboten werden nur dann goutiert, wenn Ihr Gegenüber auch auf ihre Vorlieben eingeht. Wenn Ihnen etwas auf Biegen und Brechen „angedreht“ werden soll, gehen Sie in Widerstand.