

Das Verkaufsgespräch (aus „Signor Veneranda“ von Carlo Manzoni)

Signor Veneranda trat in einen Kurzwarenladen und verlangte von der Verkäuferin, die ihm entgegenkam, ein Taschentuch.

„Was für ein Taschentuch möchten Sie haben?“ erkundigte sich die Verkäuferin, nahm einige Schachteln von den Regalen und zeigte verschiedene Arten von Taschentüchern.

„Irgendein Taschentuch“, sagte Signor Veneranda.

Er nahm ein Taschentuch aus der Schachtel, faltete es auseinander, putzte sich die Nase und gab es der Verkäuferin zurück.

„Aber...“, stammelte die Verkäuferin verlegen.

„Was heißt ‚aber‘?“ fragte Signor Veneranda.

„Sie haben es benutzt!“ sagte die Verkäuferin und nahm das Taschentuch vorsichtig zwischen zwei Finger. „Sie haben das Taschentuch benutzt, um sich die Nase zu putzen.“

„Was hätte ich mit dem Taschentuch denn putzen sollen?“ fragte Signor Veneranda verwundert. „Was putzen Sie sich mit Taschentüchern?“

„Die Nase“, stotterte die Verkäuferin. „Aber jetzt müssen Sie das Taschentuch auch kaufen.“

„Warum sollte ich Taschentücher kaufen? Ich brauche keine.“ sagte Signor Veneranda.

„Wieso nicht? Sie haben doch ein Taschentuch verlangt.“ sagte die Verkäuferin.

„Gewiss, aber nur, um mir die Nase zu putzen.“ sagte Signor Veneranda. „Was machen denn Sie mit Taschentüchern?“

„Ich verkaufe sie.“ sagte die Verkäuferin.

„Ausgezeichnet“, erwiderte Signor Veneranda. „Man sieht, dass Sie es nicht nötig haben, sich die Nase zu putzen. Aber entschuldigen Sie die indiskrete Frage: Wenn Sie Taschentücher verkaufen und sich doch einmal die Nase putzen müssen – womit machen Sie es dann?“

„Ich ... ich ...“, stammelte die Verkäuferin, die nicht mehr wusste, was sie sagen sollte.

„Wollen Sie es mir nicht verraten?“ sagte Signor Veneranda. „Dann eben nicht.“

Übrigens will ich es nicht unbedingt wissen. Putzen Sie sich die Nase womit sie wollen. Auf Wiedersehen!“

Und Signor Veneranda kehrte der Verkäuferin den Rücken und verließ den Laden.

Beantworte ausführlich folgende Fragen (schriftlich oder mündlich):

- 1. Wie hätte die Verkäuferin anders reagieren können?**
- 2. Wodurch können sich in einem Verkaufsgespräch Unklarheiten und Missverständnisse ergeben?**
- 3. Welche Fehler hat die Verkäuferin begangen, die in einem guten Verkaufsgespräch nicht vorkommen sollten?**
- 4. Wie geht man am besten mit einem „lästigen“ Kunden um?**