

## Hörtext zu Seite 76, interaktive Übung (Verkaufsgespräch)

*Ein Verkaufsgespräch: Einzelhandel oder Online?*

Kind: Hallo, ich hätte eine Frage.

Verkäuferin: Guten Tag! Wie kann ich helfen?

Kind: Ich würde mir gerne ein neues Smartphone kaufen, könnten Sie mich bitte beraten?

Verkäuferin: Gerne. Was suchst du denn?

Kind: Ich hätte gerne ein Smartphone mit langer Akkulaufzeit und mit dem ich gute Fotos machen kann.

Verkäuferin: Dann würde ich dir dieses empfehlen. Hier, du kannst es gerne in die Hand nehmen und ausprobieren. Das hat eine gute Kamera und eine lange Akkulaufzeit. Mit 219,00 Euro ist das auch vom Preis her ein sehr gutes Angebot.

Kind: Hmm ... das ist aber ein bisschen zu groß. Gibt es auch ein kleineres?

Verkäuferin: Ein kleineres Modell mit ebenfalls guter Kamera und starkem Akku gibt es vom gleichen Hersteller um 299,00 Euro. Wir haben leider nur noch das Vorführmodell hier im Geschäft. Du kannst es aber in unserem Online-Shop bestellen. Dort ist es vorrätig und kostet das Gleiche wie hier.

Kind: Ist, wenn ich es online bestelle, auch der Reparaturservice inkludiert, den Sie hier im Geschäft bewerben?

Verkäuferin: Wie bei allen unseren Produkten gilt die zweijährige gesetzliche Gewährleistung. Und wir bieten in den ersten drei Jahren nach dem Kauf eine Garantie an. Unsere Garantie deckt also mehr ab als die gesetzliche Gewährleistung. Darin ist auch ein erweiterter Reparaturservice. Wenn du online bestellst, darfst du außerdem auch innerhalb der ersten 14 Tage das Smartphone zurückschicken und bekommst den vollen Kaufpreis erstattet.

Kind: Oh, das ist toll. Sollte es mir dann doch zu klein sein, kann ich es einfach zurückschicken?

Verkäuferin: Wenn du es online kaufst, ist das kein Problem.

Kind: OK ... Ich werde das mit meiner Mutter besprechen und dann gleich online bestellen. Danke für die nette Beratung.

Verkäuferin: Freut mich, wenn ich helfen konnte.

