



Name: _____

Punkte: _____

Note: _____

Echter Mehrwert:

Bei der Lösungsvariante erhalten Sie nicht nur die richtige Lösung, sondern zusätzlich **weiterführende Informationen** zu den einzelnen Themen. Somit können Sie die Begriffe richtig lernen und erfahren weitere wichtige Informationen für Ihre Prüfungsvorbereitung. Einfach auf den jeweiligen Begriff klicken! Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Fach: **Verkauf / Distribution**

Zeit: 25 Min.

Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
1	Verkaufsgespräch-Etappen (Drag-and-Drop-Zuordnung) Bringen Sie die Etappen eines Verkaufsgesprächs in die richtige Reihenfolge, indem Sie sie mit den entsprechenden Nummern versehen!	<input type="checkbox"/> Auf die Einwände eingehen und ihn dazu bringen, den Preis zu akzeptieren <input type="checkbox"/> Den Kunden begrüßen <input type="checkbox"/> Abschliessend ein Kaufangebot machen <input type="checkbox"/> Ihn zum Reden bringen, um seinen Bedarf zu erfassen <input type="checkbox"/> Die Vorteile für den Kunden betonen <input type="checkbox"/> Ein angenehmes Gesprächsklima herstellen <input type="checkbox"/> Sich verabschieden <input type="checkbox"/> Das Produkt / die Dienstleistung anbieten	4
2	Kundenreklamation (Einfachwahlfrage) Welche der folgenden Behauptungen ist richtig?	<input type="checkbox"/> Ein Kunde, der reklamiert, sucht den Dialog <input type="checkbox"/> Ein Kunde der reklamiert, verweigert eine Diskussion <input type="checkbox"/> Ein Kunde, der reklamiert, wird immer unzufrieden sein	2
3	Alternativfrage (Einfachwahlfrage) Was ist eine Alternativfrage?	<input type="checkbox"/> Das ist eine Frage, die mit ja oder nein beantwortet wird <input type="checkbox"/> Das ist eine Frage, mit der man den Kunden dazu bringt, über seinen Bedarf zu sprechen <input type="checkbox"/> Das ist eine Frage, bei der man zwischen zwei Möglichkeiten wählen kann	2
4	Physische Distribution (Einfachwahlfrage) Welche Aussage zur physischen Distribution ist richtig?	<input type="checkbox"/> Die physische Distribution von Waren beschäftigt sich auch mit der Planung der Displays in den Geschäften <input type="checkbox"/> Die physische Distribution ist die Warenlieferung <input type="checkbox"/> Die physische Distribution legt die Distributionsstrategie des Unternehmens fest	2



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
5	Wichtigkeit des Verkaufs (<i>Lückentextantwort</i>) Nennen Sie 2 Gründe, weshalb der Verkauf im Marketing-Mix immer wichtiger wird!		2
6	Shop-in-Shop (<i>Lückentextantwort</i>) Was ist ein Shop-in-Shop?		2
7	Verkaufsformen (<i>Einfachwahlfrage</i>) Welche der folgenden Verkaufsformen zählt nicht zum persönlichen Verkauf?	<input type="checkbox"/> Teleshopping <input type="checkbox"/> Key Account Manager <input type="checkbox"/> Telefonverkauf <input type="checkbox"/> Party-Verkauf	2
8	Berufsbilder im Verkauf (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welche Berufsbilder finden wir im Organigramm in der Verkaufsabteilung?	<input type="checkbox"/> Aussendienstmitarbeiter <input type="checkbox"/> Merchandiser <input type="checkbox"/> Call Center Agent <input type="checkbox"/> Medienberater	2
9	Zielformulierung (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welche Elemente müssen in einem Ziel mindestens vorhanden sein, damit dieses klar verständlich ist?	<input type="checkbox"/> Wo – in welchem geografischen Raum soll das Ziel erreicht werden? <input type="checkbox"/> Wieviel – wie hoch / in welcher Grösse liegt das Ziel? <input type="checkbox"/> Wer – wer ist für die Zielerreichung verantwortlich? <input type="checkbox"/> Wann – in welcher Periode / bis wann soll das Ziel erreicht werden? <input type="checkbox"/> Was – was ist der Inhalt des Ziels?	2
10	Verkaufsstrategie (<i>Lückentextantwort</i>) Anstelle von der eigentlichen Verkaufsstrategie ein weiterer Name etabliert. Es handelt sich dabei um die		1



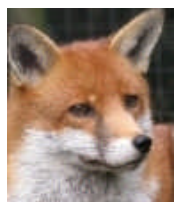
Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
11	Produkteselektion (Einfachwahlfrage) Wozu dient die Produkteselektion?	<input type="checkbox"/> Um die Grösse des Marktes zu definieren, der bearbeitet werden soll, gemessen in der Kundenzahl unter Berücksichtigung der geografischen Kriterien <input type="checkbox"/> Zur Ausrichtung der Verkaufsaktivitäten auf spezielle Kundenschichten bzw. Segmente oder auch Stufen im Absatzkanal <input type="checkbox"/> Zur Gewinnung von Angaben über die Anzahl der Verkaufskontakte mit jedem einzelnen Kunden <input type="checkbox"/> Zur Betonung einzelner Sortimentsbestandteile in der Verkaufsaktivität mit dem Ziel, den Gesamtumsatz vor allem mit diesen selektiv, punktuell betonten Sortimentsteilen zu erreichen	1
12	Kriterien für die Kundenselektion (Mehrfachwahlfrage) Markieren Sie die vier Kriterien nach denen Sie eine Kundenselektion vornehmen können!	<input type="checkbox"/> Wissen <input type="checkbox"/> Organigramm <input type="checkbox"/> Absatz <input type="checkbox"/> Umsatz <input type="checkbox"/> Lagergrösse <input type="checkbox"/> Zeitraum <input type="checkbox"/> Einkommen <input type="checkbox"/> Bestellmenge	2
13	Fragetechnik (Einfachwahlfrage) Die gesuchte Fragetechnik beginnt mit einem Tätigkeitswort und lässt sich in der Regel mit einem „Ja“ oder „Nein“ beantworten. Welche Fragetechnik ist gesucht? Beispiel: „Gefällt Ihnen diese Farbe?“	<input type="checkbox"/> Suggestivfrage <input type="checkbox"/> Stimulierungsfrage <input type="checkbox"/> geschlossene Frage <input type="checkbox"/> Alternativfrage <input type="checkbox"/> Fangfrage	2
14	Kundenkreis (Mehrfachwahlfrage) Kundenkreise kann man segmentieren, wählen Sie aus den folgenden Behauptungen diejenige aus, welche Ihnen am besten zusagt!	<input type="checkbox"/> Seinen Kundenkreis zu segmentieren bedeutet, Kriterien für Zielgruppen festzulegen. Dies erlaubt es dann, Prioritäten bei Aktionen zu setzen <input type="checkbox"/> Seinen Kundenkreis zu segmentieren bedeutet, Kriterien für die Verkaufspromotionen festzulegen. Dies erlaubt es dann, Prioritäten bei Aktionen zu setzen <input type="checkbox"/> Seinen Kundenkreis zu segmentieren bedeutet, Kriterien für Produktpaletten festzulegen. Dies erlaubt es dann, Verkaufspromotionen durchzuführen	2



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
15	Verkaufpsychologie (Einfachwahlfrage) Die Verkaufspsychologie ist ein wichtiger Faktor im Verkaufsgespräch. Unter den folgenden Behauptungen gibt es eine, die eher zutrifft als all die anderen. Welche?	<input type="checkbox"/> Verkaufspsychologie bedeutet, über die technischen Eigenschaften des Produktes zu sprechen <input type="checkbox"/> Verkaufspsychologie bedeutet, dass man sich die Prozesse der menschlichen Kommunikation zunutze macht, damit der Kunde das Kaufangebot akzeptiert <input type="checkbox"/> Verkaufspsychologie ist dasselbe wie Verkaufstechnik <input type="checkbox"/> Verkaufspsychologie bedeutet über den Preis zu argumentieren	2
16	Rack Jobbing (Lückentextantwort) Was ist Rack Jobbing?		2
17	Verkaufsform (Einfachwahlfrage) Welche Form des fremden Verkaufs wird umschrieben: „Er hat das Exklusivrecht für ein bestimmtes Gebiet, darf nur unsere Produkte verkaufen, verpflichtet sich zu Abnahmemengen und ist auch verantwortlich für Good-will-Pflege“	<input type="checkbox"/> Handelsvertreter / Importeur <input type="checkbox"/> Kommissionär <input type="checkbox"/> Makler <input type="checkbox"/> Hausierer <input type="checkbox"/> Broker	2
18	Distributionsdifferenzierung (Lückentextantwort) Welche drei Distributionsdifferenzieren kennen Sie?		3
19	Zielformulierung (Lückentextantwort) Wie heissen die beiden Hauptkategorien von denen bei der Zielformulierung oft die Rede ist?		2
20	Kontaktqualität (Mehrfachwahlfrage) Welches sind die drei Hauptbestandteile der Kontaktqualität?	<input type="checkbox"/> Die Haltung und das Auftreten der Verkaufsperson <input type="checkbox"/> Der Rhythmus im Einsatz der Verkaufshilfsmittel <input type="checkbox"/> Die Frage nach dem Preis <input type="checkbox"/> Die Feldgrösse <input type="checkbox"/> Das Argumentarium	2
21	Verkaufsprozess (Mehrfachwahlfrage) Im Rahmen des Verkaufsprozesses kann man den Kontakt zwischen Verkäufer und Käufer in mehreren Etappen gliedern. Wie nennt man die beiden Arten der Verkaufsprozessoren?	<input type="checkbox"/> Kaltabschluss <input type="checkbox"/> Roher Abschluss <input type="checkbox"/> Regelmässiger Abschluss mit permanenten Kunden <input type="checkbox"/> Einzelabschluss	2
22	Distributionsarten (Wahr/Falsch) Können Sie bei den Distributionsarten die direkte mit der indirekten Distribution mischen?	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	1



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
23	Direkte Distribution (Einfachwahlfrage) Wenn Calvin Klein im Globus in Zürich ein eigener Parfüm-Laden auf eigene Rechnung betreibt, so handelt es sich um eine direkte Art der Distribution. So etwas nennt man auch...	<input type="checkbox"/> Shop in Shop <input type="checkbox"/> 2. Point of Sale <input type="checkbox"/> Store in store <input type="checkbox"/> Franchising	2
24	Submix (Einfachwahlfrage) In welchem der 4 Submixe im Marketing-Mix ist die Distribution eingeordnet?	<input type="checkbox"/> Promotion <input type="checkbox"/> Placement <input type="checkbox"/> Price <input type="checkbox"/> Product	2
25	Direkte Distribution (Einfachwahlfrage) Bezeichnen Sie die Vorteile der direkten Distribution!	<input type="checkbox"/> Höhere Logistikkosten <input type="checkbox"/> Grösserer Distributionsaufwand <input type="checkbox"/> Keine Abhängigkeit vom Zwischenhandel <input type="checkbox"/> Investitionsaufwand <input type="checkbox"/> Hohe Investitionen in Bekanntheit bei Endverbraucher <input type="checkbox"/> Höheres Risiko	2
26	Factory Outlet (Lückentextantwort) Was sind Factory Outlets?		2
27	Distributionsbegriffe (Einfachwahlfrage) Die Begriffe „numerische“ und „gewichtete“ Distribution, sowie den Distributionsfaktor können Sie in folgender Begriffskategorie zuordnen...	<input type="checkbox"/> Distributionsrating <input type="checkbox"/> Distributionskennzahlen <input type="checkbox"/> Marktkennzahlen <input type="checkbox"/> Marketingkennzahlen	2
28	Verkaufsorganisation (Lückentextantwort) Die Organisation im Verkauf kann in zwei Teile gegliedert werden. Welche?		2
29	Verkaufsart (Lückentextantwort) Der Besuch eines Verkäufers beim Kunden, der Besuch eines Kunden im Laden, der Messebesuch, die Teilnahme an einer Degustation und der Party-Verkauf nennt man auch...		1
30	Verkaufsorganisation (Einfachwahlfrage) Im Rahmen der Organisation kann man den Verkauf unterschiedlich organisieren. Welche der drei Aussagen passt auf die Gliederung/Organisation nach Sektoren?	<input type="checkbox"/> Bei einer Verkaufsorganisation nach Sektoren bietet der Verkäufer seinen gesamten Warenkatalog an <input type="checkbox"/> Bei einer Verkaufsorganisation nach Sektoren bietet der Verkäufer eine Produktpalette für jeden Sektor an <input type="checkbox"/> Bei einer Verkaufsorganisation nach Sektoren ist der Verkäufer ein Fachmann auf seinem Gebiet	2



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
31	Absatzhelfer (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welcher der Begriffe können wir den „Absatzhelfern“ zuordnen?	<input type="checkbox"/> Makler <input type="checkbox"/> Coop <input type="checkbox"/> Migros <input type="checkbox"/> Agent	2
32	Verkaufsformen (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Wenn Bauer Müller seine Birnen und Äpfel direkt ab dem Bauernhof verkauft, so sprechen wir hier von...	<input type="checkbox"/> direkter Absatzweg <input type="checkbox"/> Fabrikverkauf <input type="checkbox"/> alternativer Verkaufskanal <input type="checkbox"/> Shop in shop-Konzept	2
33	Distributionsmethode (<i>Einfachwahlfrage</i>) Wenn ein Produktionsunternehmen über den Grosshandel zum Grossist, dieser wiederum an den Handel liefert und der Produktverwender dort seinen Bedarf mittels Nachfrage deckt, so handelt es sich dabei um...	<input type="checkbox"/> 4-stufige Distributionsmethode <input type="checkbox"/> 1-stufige Distributionsmethode <input type="checkbox"/> 2-stufige Distributionsmethode <input type="checkbox"/> 3-stufige Distributionsmethode	2
34	Distributions-Organe (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Was sind per Definition unter den Distributions-Organen sogenannte „fremde Organe“?	<input type="checkbox"/> Handelsvertreter <input type="checkbox"/> eigener Aussendienst <input type="checkbox"/> Kooperationspartner <input type="checkbox"/> eigene Filialen <input type="checkbox"/> Agenten	2
35	Sekundäre Verkaufsplanung (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welche der Begriffe sind in der sekundären Verkaufsplanung eines Konzeptes wieder zu finden?	<input type="checkbox"/> Motivationsplan <input type="checkbox"/> Zeitplan <input type="checkbox"/> Aufbauorganisation <input type="checkbox"/> Deckungsbeitrag <input type="checkbox"/> Produkt <input type="checkbox"/> Personalplan <input type="checkbox"/> Ausbildungsplan	3
36	Verkaufstechniken (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Wie heissen die drei Verkaufstechniken im Verkaufsgespräch?	<input type="checkbox"/> Etappentechnik <input type="checkbox"/> Fragetechnik <input type="checkbox"/> Einwandtechnik <input type="checkbox"/> Vorschlagtechnik <input type="checkbox"/> Abschlusstechnik <input type="checkbox"/> Argumentationstechnik	2
37	Elektronische Kontakte (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welche der Kontaktarten sind der Familie der elektronischen Kontakte zuzuordnen?	<input type="checkbox"/> SMS <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Telefon <input type="checkbox"/> Ladenbesuch <input type="checkbox"/> Besuch <input type="checkbox"/> Brief <input type="checkbox"/> Messebesuch	3



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
38	Unpersönlicher Feldverkauf (<i>Wahr/Falsch</i>) Zum unpersönlichen Feldverkauf gehören der Postverkauf / Versandhandel (Kataloge), Internet etc.	<input type="checkbox"/> Richtig <input type="checkbox"/> Falsch	1
39	Direkte Absatzwege (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welches sind direkte Absatzwege?	<input type="checkbox"/> Kommissionäre <input type="checkbox"/> Rampenverkauf <input type="checkbox"/> Handelsvertreter <input type="checkbox"/> eigenes Filialsystem	2
40	Subvariablen des Verkaufs (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welches sind Subvariablen des Verkaufs?	<input type="checkbox"/> Kontaktqualität <input type="checkbox"/> Verkaufsform <input type="checkbox"/> Verkaufsart <input type="checkbox"/> Feldgrösse	2
41	Verkaufskonzept (<i>Drag-and-Drop-Zuordnung</i>) Welches ist die richtige Reihenfolge in einem Verkaufskonzept?	<input type="checkbox"/> sekundäre Verkaufsplanung <input type="checkbox"/> Ziele <input type="checkbox"/> Verkaufsstrategie <input type="checkbox"/> Verkaufskontrolle <input type="checkbox"/> Situationsanalyse <input type="checkbox"/> Strategiebezug zum Unternehmen <input type="checkbox"/> primäre Verkaufsplanung <input type="checkbox"/> Verkaufbudget	4
42	Out-of-Stock (<i>Wahr/Falsch</i>) Ist die folgende Definition von Out-of-Stock korrekt? „Die Out-of-Stock-Rate gibt an, bei wie vielen Geschäften das entsprechende Produkt nicht gefunden wurde.“	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	1
43	Grundsätze Kundenreklamationen (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Verhalten bei Kundenreklamationen. Nennen Sie die Grundsätze, welche Sie bei Kundenreklamationen beachten!	<input type="checkbox"/> Kunden ausreden lassen und aktiv zuhören <input type="checkbox"/> nie direkt und offen widersprechen <input type="checkbox"/> diskutieren, wer schuldig ist <input type="checkbox"/> Verständnis zeigen, aber keine Entschuldigung aussprechen <input type="checkbox"/> eigene Unzulänglichkeiten nicht zugeben	3
44	Qualitative Distributionsziele (<i>Mehrfachwahlfrage</i>) Welches sind quantitative Distributionsziele?	<input type="checkbox"/> Kanalselektion <input type="checkbox"/> Standort <input type="checkbox"/> Preispolitik <input type="checkbox"/> Anzahl Grosshändler <input type="checkbox"/> Produkt / Sortiment	2
45	Distributionsfaktor (<i>Lückentextantwort</i>) Über was gibt der Distributionsfaktor Auskunft?		1



Nr.	Frage	Auswahl/Möglichkeiten	Pkt.
46	Verkaufsform (Einfachwahlfrage) Um welche Verkaufsform handelt es sich bei dieser Beschreibung: „flächendeckende Distribution unabhängig von Ladenöffnungszeiten, Diebstahlgefahr hoch, nur für geringwertige Produkte, nur eine Produktgruppe, meist für Zigaretten und Getränke oder Snacks aller Art“	<input type="checkbox"/> Tankstellenshop <input type="checkbox"/> Fachmärkte <input type="checkbox"/> Automaten	1
47	Verkaufsbudget (Mehrfachantwort) Welche Punkte gehören in ein Verkaufsbudget?	<input type="checkbox"/> Verkaufshilfen <input type="checkbox"/> Erlös / Umsatz <input type="checkbox"/> Feldgröße / Verkaufsgebiete <input type="checkbox"/> Vertriebskosten: Spesen <input type="checkbox"/> Personalkosten: Löhne, Fahrzeuge	3
48	Hausierer (Wahr/Falsch) Ist folgende Definition vom Hausierer korrekt? „Als Hausierer werden von Haus zu Haus gehende Händler bezeichnet. Sie bieten im Gegensatz zum Handelsvertreter oder Handelsreisenden, die im Auftrag einer Firma unterwegs sind, ein eigenes Warensortiment auf eigene Rechnung an“.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	1
49	Logistikaufgaben (Einfachwahlfrage) Die Aufgaben der Logistik. Welche der folgenden Behauptungen ist richtig?	<input type="checkbox"/> Der Kundendienst ist eine Aufgabe des Logistikverantwortlichen <input type="checkbox"/> Die Lagerung der Waren ist eine Aufgabe der Logistikverantwortlichen <input type="checkbox"/> Die Berechnung von Rabatten für die Wiederverkäufer ist eine Aufgabe des Logistikverantwortlichen	2
50	Regeln Sprechzeit Verkauf (Einfachwahlfrage) Welche Regel gilt für ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Sprechzeit des Verkäufers und derjenigen seines Kunden?	<input type="checkbox"/> In einem ausgewogenen Gespräch spricht der Kunde 60% und der Käufer 40% der Zeit <input type="checkbox"/> In einem ausgewogenen Gespräch sprechen der Verkäufer und sein Kunde gleich lang. Je 50% der Zeit <input type="checkbox"/> In einem ausgewogenen Gespräch spricht der Kunde 60% und der Verkäufer 30% der Zeit. Die restlichen 10% herrscht Stille	2
		Total	100

Einheitlicher Notenraster

<u>Punkte</u>	<u>Note</u>	<u>Punkte</u>	<u>Note</u>
0 – 8	1.0	55 – 64	4.0
9 – 17	1.5	65 – 73	4.5
18 – 26	2.0	74 – 82	5.0
27 – 35	2.5	83 – 91	5.5
36 – 44	3.0	92 – 100	6.0
45 – 54	3.5		

