

Gesprächssituation:**Beratung eines Neuzuzügers nach Bülach in EFH****Rolle des/der Kunden/in (PEX):****Herr B. möchte gerne nach ausführlicher Beratung einige Produkte und kaufen und benutzen****Spielen Sie während der ganzen Zeit die:****Den neugierigen,kaufbereiten Herr B.****Sie haben folgende Rahmenbedingungen:**

Sie besuchen die Landi-Verwaltung auf Grund des Agrola-Flyer persönlich, um einen umfassenden Überblick über die Organisation im allgemeinen, deren Leit motive und sowie Produkte und Dienstleistungen zu erhalten. Sie wollen deren Position im Vergleich zur direkten Konkurrenz, Migros, Coop kennen lernen.

Sie brauchen :

Heizöl: Bedarf ca 5'000 l sie erwarten ausführliche Auskunft über evt. verschiedene Heizöle im Angebot , Preise Gestaltung evt. Verbilligungsmöglichkeiten, Liefertermin und Liefersituation (Einflüsse), Art der Bezahlung,

Benzin: regelmässige Bezüge sind bei Agrola vorgesehen, Kundenkarte für Fam./ Person? Preis – ermässigung wie viel? Gelten auch andere Bezüge wie Schmieröl, Autowaschmittel etc.? Abrechnungsart ?

Gartenbedarf: Maschinen, Geräte mieten möglich ?, saisonale Pflanzen, Dünger, Schädlingsbekämpfungsmittel

Futter: für die Haustiere evt. andere Produkte ?

Lebensmittel: für die Familie Frischprodukte etc. Aktionen?

Sonstige Dienstleistungen: ?

Wie: werden nun meine Bestellung resp. Anmeldung in ihrem Betrieb verarbeitet, welche Vorkehrungen werden getroffen, Anvisierungen, Bestätigung, Rechnungsstellung etc.