|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse (Vorschlag) | | Stand 2020 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WKE | Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Berufsfachliche Kompetenz | | Jahr |
| 02 | Schwerpunkt Betriebswirtschaft | | 1 |
| Lernfeldbezeichnung | |
| Verkaufsgespräche kundenorientiert führen | |
| Schule, Ort | | Lehrerteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan**[[1]](#footnote-2) | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Inhalte | Hinweise | Lernsituation | Handlungs-  ergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit\* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| […] Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren und deren Umsetzung in eine kundenorientierte Sprache. […] | Warenbeschreibungsbogen | Produktmerkmale, -vorteile, -nutzen | **LS01 Warenbeschreibungsbogen erstellen** | Warenbeschreibungsbögen | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  methodengeleitet vorgehen |  | 06 |
| […] Die Schülerinnen und Schüler nehmen in den unterschiedlichen Bedienungssystemen situationsgerecht Kontakt mit den Kundenauf und ermitteln durch passende Methoden den Bedarf der Kunden. Unter Berücksichtigung der Kundenerwartungen legen sie mit Hilfe artikelspezifischer Darbietungsarten, die die Kundenaktivität fördern, geeignete Waren vor. Sie argumentieren in einer kunden- und dialogorientierten Sprache und beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen sowie Umwelt- und Gesundheitsaspekte ein. Sie wenden unter Berücksichtigung der Preisvorstellungen der Kunden Techniken der Preisargumentation an und unterbreiten Ergänzungs- und Zusatzangebote. […] | Kontaktaufnahme   * Vollbedienung * Vorwahlsystem | offene Fragen, warenbezogene und kundenbezogene Kontaktaufnahme | **LS02 Kontakt mit den Kunden aufnehmen** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Vgl. LF01  Rollenspiele | 08 |
| Direkte Bedarfsermittlung   * Vertrauensauslöser * Informationsfragen * Feedback | offene Fragen | **LS03 Bedarf direkt ermitteln** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiele | 10 |
| Indirekte Bedarfsermittlung |  | **LS04 Bedarf indirekt ermitteln** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiele | 04 |
| Kundenerwartungen | Gebrauchswert, Geltungswert, Preis | **LS05 Kaufmotive berücksichtigen** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren |  | 04 |
| Warenvorlage   * Zeitpunkt * Preislage * Artikelzahl * Sinne ansprechen, Kundenaktivität * Kontrollfragen |  | **LS06 Waren vorlegen** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  fair kritisieren | Rollenspiele | 10 |
| Verkaufsargumentation   * Kundenerwartungen * Produktmerkmal * Produktvorteil * Produktnutzen * Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit | auch Kontroll- und Suggestivfragen | **LS07 Kundenorientiert argumentieren** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  Zusammenhänge herstellen  sachlich argumentieren  fair kritisieren | Vgl. LS01  Rollenspiele | 10 |
| Preisargumentation   * Zeitpunkt der Preisnennung * Arten der Preisnennung | auch Sandwich-Methode | **LS08 Techniken der Preisargumentation anwenden** | Mitarbeiterhandbuch  Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen  Verkaufsgespräche | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  Verständnisfragen stellen  begründet vorgehen  empathisch vorgehen  sachlich argumentieren  fair kritisieren | Rollenspiele | 10 |
| Ergänzungs- und Zusatzangebote | funktionsnotwendige, werterhaltende und wertsteigernde Artikel | **LS09 Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten** | Präsentationsfolie  Vortrag | sich flexibel auf Situationen einstellen  Vertrauen herstellen  begründet vorgehen |  | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskenntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. […]  […] In den verschiedenen Phasen des Verkaufsgesprächs beherrschen sie wichtige Elemente der Kommunikations-und Verkaufstechnik und wenden diese in Rollenspielen an. Dabei zeigen sie sowohl verbal als auch nonverbal kundenorientiertes Verhalten. […]  […] Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel-und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldung. Als Hilfsmittel verwenden sie Audio- und Videotechnik. | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]  integrativ umsetzen | | | | | | |

\*80 % des Zeitrichtwertes vergeben, 20 % der Unterrichtsstunden stehen für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle zur Verfügung.

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 14. [↑](#footnote-ref-2)