

<b>Zielanalyse (Vorschlag)</b>							<b>Stand 2020</b>
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf						Zeitrhythmuswert
<b>WKE</b>	<b>Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin</b>						<b>80</b>
Lernfeld Nr.	Berufsfachliche Kompetenz						Jahr
<b>06</b>	<b>Schwerpunkt Betriebswirtschaft</b>						<b>2</b>
	Lernfeldbezeichnung <b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>						
Schule, Ort				Lehrerteam			
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>				<b>didaktisch-methodische Analyse</b>			
<b>kompetenzbasierte Ziele</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Lernsituation</b>	<b>Handlungs- ergebnis</b>	<b>überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Zeit*</b>
[...] Die Schüler reagieren angemessen auf Kundeneinwände, indem sie Verständnis zeigen und die Einwände ausräumen, ausgleichen oder Alternativvorschläge anbieten.	Kundeneinwände - Gründe - Methoden der Behandlung von Einwänden - Preiseinwandsmethoden	auch Bestätigungsfragen  auch Rabatte	<b>LS01 Kundeneinwände ausräumen</b>	Mitarbeiterhandbuch Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren	Rollen-spiele	14
Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. [...]	Kaufabschluss - Abschlusssignale des Kunden - Abschlusstechniken - Abschlussverstärker	auch Alternativfragen	<b>LS02 Kaufabschluss herbeiführen</b>	Verkaufsgespräche Mitarbeiterhandbuch Vortrag	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren	Rollen-spiele	03

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 18.

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
	Serviceleistungen an der Kasse		<b>LS03 Serviceleistungen an der Kasse anbieten</b>	Mitarbeiterhandbuch Handlungsempfehlung	Informationen strukturieren begründet vorgehen Entscheidungen treffen		02
	Verabschiedung		<b>LS04 Kunden verabschieden</b>	Verkaufsgespräche Mitarbeiterhandbuch Verkaufstraining	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren	Rollenspiele	03
Ausgehend von der Unternehmensphilosophie der Ausbildungsbetriebe handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel. [...]	Kundenverhalten - Kundengruppen - Kundentypen - Konsumtypen	auch Kinder, Senioren aktuelle Beispiele	<b>LS05 Kundenverhalten analysieren</b>	Mitarbeiterhandbuch	Informationsquellen auffinden Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Zusammenhänge herstellen		06
	Spezielle Verkaufssituationen - Verkaufen bei Hochbetrieb - Verkaufen kurz vor Ladenschluss - Kunden in Begleitung - Geschenk- u. Besorungskauf - Finanzierungskauf	Ratenkauf	<b>LS06 Bei Hochbetrieb verkaufen</b>	Handlungsanweisung	Informationen strukturieren Schlussfolgerungen ziehen		02
			<b>LS07 Kurz vor Ladenschluss verkaufen</b>	Handlungsanweisung	Informationen strukturieren Schlussfolgerungen ziehen		02
			<b>LS08 Kunden in Begleitung beraten</b>	Verkaufsgespräche Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen	Rollenspiele	03

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
					unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren		
			<b>LS09 Kunden bei Geschenk- und Besorgungskäufen unterstützen</b>	Mitarbeiterhandbuch Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren	Rollenspiele	03
			<b>LS10 Kunden bei einem Finanzierungskauf beraten</b>	Mitarbeiterhandbuch Beratungsgespräch Kaufvertrag Widerrufsformular	Informationen strukturieren Gesetzestexte anwenden Mitverantwortung tragen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen sachlich argumentieren	Rollenspiele	05
	Ladendiebstahl	auch Prävention	<b>LS11 Ladendiebstahl verhindern</b>	Schulungsunterlagen Handlungsanweisung	Informationen strukturieren Probleme eingrenzen Schlussfolgerungen ziehen		02
[...] Bei Umtausch und Reklamationen von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler	Mangelhafte Lieferung - Sachmangelarten	Reklamation, nur Verbrauchsgüterkauf, vgl. Lernfeld 7	<b>LS12 Sachmangelarten unterscheiden</b>	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren Gesetzestexte anwenden	Vgl. LF07	03

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
im Interesse des Unternehmens sowie der Kunden und wenden dabei rechtliche und betriebliche Regelungen an.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gewährleistung und Garantie</li> <li>- Rechte des Käufers und Rückabwicklung</li> </ul> <p>Kulanz</p>	auch Umtausch	<b>LS13 Reklamationen und Umtauschwünsche sachgerecht und kundenorientiert bearbeiten</b>	Mitarbeiterhandbuch Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren komplexe Aufgabenstellungen gliedern Gesetzestexte anwenden Alternativen finden und bewerten begründet vorgehen Mitverantwortung tragen sachlich argumentieren	Vgl. LF07  Rollen-spiele	14
	Produkthaftung	Überblick	<b>LS14 Produktsicherheit und Produkthaftung beachten</b>	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren Gesetzestexte anwenden		02
<p>[...] In schwierigen Gesprächs- und Beratungssituationen zeigen sie Einfühlungsvermögen im Umgang mit Kunden, bewältigen Stresssituationen, erkennen mögliche Konflikte und tragen durch Anwendung von Konfliktlösungsstrategien zu deren Lösung bei. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. [...]</p> <p style="text-align: center;">[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] integrativ umsetzen</p>							

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