

Lernsituation „Kunden verabschieden“

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse Lernfeld 6:

Bildungsplan ¹			didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...] Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. [...]	Verabschiedung		LS Kunden verabschieden	Verkaufsgespräche Mitarbeiterhandbuch Verkaufstraining	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen Entscheidungen treffen unterschiedliche Standpunkte tolerieren empathisch vorgehen sachlich argumentieren	Rollenspiele *	03

*Die Motivation bzw. die Konfrontation erfolgt über die Beobachtung von drei Rollenspielen. Sechs Schülerinnen bzw. Schüler führen die Rollenspiele vor dem Plenum durch. Verkäuferinnen und Verkäufer, Kundinnen und Kunden sowie das Plenum werden vorab nicht explizit über das Thema informiert. Das Plenum erhält lediglich den Beobachtungsauftrag, darauf zu achten, wie die Kundinnen und Kunden verabschiedet werden. Die Lernsituation wird erst im Anschluss an die Durchführung der Rollenspiele ausgeteilt.

Auftrag 1 kann auch in Partnerarbeit durchgeführt werden. Vor der Bearbeitung des zweiten Auftrags gleichen die Schülerinnen und Schüler zunächst ihre Mitarbeiterhandbuchseite hinsichtlich Inhalt und Struktur ab. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor.

Alternativ zur Gruppenarbeit können die Rollenspiele in Auftrag 2 auch durch jeweils zwei Schülerinnen bzw. Schüler vor dem Plenum durchgeführt und besprochen werden. Besonders schnelle Schülerinnen und Schüler können weitere Rollenkarten verfassen.

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