

Rollenspiel 1:

Rollenkarte Verkäufer/in

Situation: Sie sind als Verkäufer/in in der Schreibwarenabteilung tätig. Das Sortiment der Abteilung umfasst u. a. die Warengruppen Bleistifte, Filzstifte, Buntstifte, Füller, Kugelschreiber, Füllerpatronen, Kugelschreiberminen, Tintenkiller, Lineale, Radiergummis und Mäppchen.

Sie beobachten eine Kundin bzw. einen Kunden, die bzw. der sich einen Füller näher anschaut.

Sie sprechen die Kundin bzw. den Kunden an und führen eine ausführliche Beratung durch.

Rollenkarte Kunde/in

Situation: Sie suchen für Ihren Sohn einen Füller und betreten deshalb die Schreibwarenabteilung des Warenhauses und schauen sich verschiedene Füller an. Einen Füller halten Sie gerade in Händen.

Ihr Sohn ist in der ersten Klasse. Er ist Rechtshänder und Schreibanfänger. Seine Lieblingsfarbe ist rot. Der Füller soll gut in der Kinderhand liegen und haltbar sein.

Sie lassen sich ausführlich beraten. Sind Sie überzeugt, kaufen Sie. Sind Sie nicht überzeugt, kaufen Sie nicht.

Rollenspiel 2:

Rollenkarte Verkäufer/in

Situation: Sie sind als Verkäufer/in in der Sportabteilung tätig und im Bereich Laufen eingesetzt. Das Sortiment der Abteilung umfasst u. a. die Warengruppen Laufschuhe, Laufbekleidung (Shirts, Laufhosen, Laufjacken, Laufsocken) und Laufaccessoires (Mützen gegen Hitze und gegen Kälte, Laufhandschuhe etc.).

Sie beobachten eine Kundin bzw. einen Kunden, die bzw. der sich suchend umschaute.

Sie sprechen die Kundin bzw. den Kunden an und führen eine ausführliche Beratung durch.

Rollenkarte Kunde/in

Situation: Sie benötigen neue Laufschuhe und betreten deshalb die Sportabteilung des Warenhauses. Sie joggen regelmäßig bei jedem Wetter zwei bis drei Mal die Woche. Da es bereits Herbst ist, suchen Sie Laufschuhe, die Sie auch im Winter tragen können. Marke und Farbe der Schuhe spielt für Sie keine Rolle. Wichtig ist Ihnen, dass die Schuhe gut passen und auch auf rutschigem Untergrund Halt bieten.

Sie wollen beraten werden und schauen sich deshalb suchend in der Sportabteilung um.

Sie lassen sich ausführlich beraten. Sind Sie überzeugt, kaufen Sie. Sind Sie nicht überzeugt, kaufen Sie nicht.