

# Zielanalyse

Stand: Januar 2024

Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrictwert
<b>WVK</b> <b>WKE</b>	<b>Verkäufer/Verkäuferin</b> <b>Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel</b>	<b>80</b>
Lernfeld Nr.	Berufsfachliche Kompetenz	Jahr
<b>02</b>	<b>Schwerpunkt Betriebswirtschaft</b>	<b>1</b>
	<b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b>	

Schule, Ort	Lehrkräfteteam
-------------	----------------

<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>	<b>didaktisch-methodische Analyse</b>
---------------------------------	---------------------------------------

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...] Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren und deren Umsetzung in eine kundenorientierte Sprache. [...]	Warenbeschreibungsbogen	Produktmerkmale, -vorteile, -nutzen	<b>LS01 Warenbeschreibungsbogen erstellen</b>	Warenbeschreibungsbögen	Informationen strukturieren begründet vorgehen Zusammenhänge herstellen		06
[...] Die Schülerinnen und Schüler nehmen in den unterschiedlichen Bedienungssystemen situationsgerecht Kontakt mit den Kunden auf 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	Kontaktaufnahme - Vollbedienung - Vorwahlsystem	offene Fragen, warenbezogene und kundenbezogene Kontaktaufnahme	<b>LS02 Kontakt mit den Kunden aufnehmen</b>	Verkaufsleitfaden Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	vgl. LF01  Rollenspiel  Verkaufsleitfaden und Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen werden von LS02 bis LS08 jeweils ergänzt	08
	direkte Bedarfsermittlung		<b>LS03 Bedarf direkt ermitteln</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS02)	Informationen strukturieren	Rollenspiel	10

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 14.

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
wenden unter Berücksichtigung der Preisvorstellungen der Kunden Techniken der Preisargumentation an und unterbreiten Ergänzungs- und Zusatzangebote. [...]	- Vertrauensauslöser - Informationsfragen - Feedback	offene Fragen		ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS02) Verkaufsgespräche	Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren		
	indirekte Bedarfsermittlung		<b>LS04 Bedarf indirekt ermitteln</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS03) ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS03) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Rollenspiel	04
	Kundenerwartungen	Gebrauchswert, Geltungswert, Preis	<b>LS05 Kaufmotive berücksichtigen</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS04) ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS04) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Rollenspiel	04
	Warenvorlage - Zeitpunkt - Preislage - Artikelzahl - Sinne ansprechen, Kundenaktivität - Kontrollfragen		<b>LS06 Waren vorlegen</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS05) ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS05) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Rollenspiel	10

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	Verkaufsargumentation - Kundenerwartungen - Produktmerkmal - Produktvorteil - Produktnutzen - Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit	auch Kontroll- und Suggestivfragen	<b>LS07 Kundenorientiert argumentieren</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS06) ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS06) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen begründet vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	vgl. LS01 Rollenspiel	10
	Preisargumentation - Zeitpunkt der Preisnennung - Arten der Preisnennung	auch Sandwich-Methode	<b>LS08 Techniken der Preisargumentation anwenden</b>	ergänzter Verkaufsleitfaden (LS07) ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS07) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Rollenspiel	10
	Ergänzungs- und Zusatzangebote	funktionsnotwendige, werterhaltende und wertsteigernde Artikel	<b>LS09 Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten</b>	Präsentationsfolie Vortrag	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen sachlich argumentieren		02
Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen 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	[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] integrativ umsetzen						

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
<p>Rollenspielen an. Dabei zeigen sie sowohl verbal als auch nonverbal kundenorientiertes Verhalten. [...]</p> <p>[...] 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.</p>							
gesamt*							64

\* Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.