**Lernsituation „Kaufabschluss herbeiführen“**

**Didaktisch-methodische Hinweise**

Auszug aus der Zielanalyse Lernfeld 6:

|  |  |
| --- | --- |
| **Bildungsplan**[[1]](#footnote-1) | **didaktisch-methodische Analyse** |

| **kompetenzbasierte Ziele** | **Inhalte** | **Hinweise** | **Lernsituation** | **Handlungs-**  **ergebnis** | **überfachliche**  **Kompetenzen** | **Hinweise** | **Zeit** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| […]  Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. […] | Kaufabschluss   * Abschlusssignale des Kunden * Abschlusstechniken * Abschlussverstärker | auch Alternativfragen | **LS Kaufabschluss herbeiführen** | Verkaufsgespräche  Mitarbeiterhandbuch  Vortrag | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  empathisch vorgehen  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Phasen der vollständigen Handlung - Umsetzungshinweise** | |
| **Handlungsphase** | **Hinweise zur Umsetzung** |
| Informieren | Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die problemhaltige Situation.  Die Motivation bzw. die Konfrontation erfolgt über die Beobachtung von drei Rollenspielen. Sechs Schülerinnen bzw. Schüler führen die Rollenspiele vor dem Plenum durch. |
| Planen | Die Schülerinnen und Schüler planen eine strukturierte Vorgehensweise für die Bearbeitung der Aufträge. |
| Entscheiden | Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise. |
| Ausführen | Die Schülerinnen und Schüler strukturieren die Informationen des Datenkranzes. Sie bearbeiten die Aufträge 1 und 2 jeweils in Einzel- oder Partnerarbeit.  Die Bearbeitung des dritten Auftrags erfolgt in Gruppenarbeit. Die Unterthemen können unter den Schülerinnen und Schülern aufgeteilt werden. Alternativ oder zusätzlich ist es möglich, den Vortrag durch eine oder mehrere Schülerinnen bzw. Schüler dem Plenum vortragen zu lassen. |
| Kontrollieren | Vor der Bearbeitung des dritten Auftrags gleichen die Schülerinnen und Schüler zunächst ihre Ergebnisse der Aufträge 1 bis 2 hinsichtlich Inhalt und Struktur ab. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor.  Beim Vortrag bzw. bei den Vorträgen (Auftrag 3) stellen die Schülerinnen und Schüler Verständnisfragen und kritisieren ggf. konstruktiv. |
| Bewerten | Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der Handlungsergebnisse warum manche Ergebnisse besser als andere sind. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Handlungsverlauf und im Ergebnis und übertragen diese auf zukünftige Situationen. |

Hinweise:

* Die Rollenkarten sind bewusst sehr allgemein formuliert, so dass verschiedene Waren verwendet werden können.
* Die Konsolidierung erfolgt über die Durchführung von Rollenspielen, in denen die Verkäuferin bzw. der Verkäufer das Gelernte anwendet. Die beobachtenden Schülerinnen und Schüler im Plenum erhalten einen Beobachtungsauftrag und analysieren anschließend das Gesehene. In Abhängigkeit von der Leistungsstärke der Klasse und den räumlichen Gegebenheiten können die Rollenspiele alternativ auch in Kleingruppen parallel durchgeführt werden. Da die Rollenkarten in Bezug auf die Ware allgemein formuliert sind, können die Karten auch mehrmals mit verschiedenen Waren verwendet werden.

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