|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zielanalyse** | | **Stand: Januar 2024** | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| **WVK**  **WKE** | **Verkäufer/Verkäuferin**  **Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** | | **80** |
| Lernfeld Nr. | Berufsfachliche Kompetenz | | Jahr |
| **06** | **Schwerpunkt Betriebswirtschaft** | | **2** |
| Lernfeldbezeichnung | |
| **Besondere Verkaufssituationen bewältigen** | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan**[[1]](#footnote-1) | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| **kompetenzbasierte Ziele** | **Inhalte** | **Hinweise** | **Titel der  Lernsituation** | **Handlungs- ergebnisse** | **überfachliche**  **Kompetenzen** | **Hinweise** | **Zeit** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| […] Die Schülerinnen und Schüler reagieren angemessen auf Kundeneinwände,  indem sie Verständnis zeigen und die Einwände ausräumen, ausgleichen oder Alternativvorschläge anbieten. Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit  geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. […] | Kundeneinwände   * Gründe * Methoden der Behandlung von Einwänden * Preiseinwandsmethoden | auch Bestätigungsfragen  auch Rabatte | **LS01 Kundeneinwände ausräumen** | Verkaufsleitfaden  Präsentation (zur Durchführung eines Verkaufstrainings)  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  Medien sachgerecht nutzen  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Rollenspiel | 14 |
| Kaufabschluss   * Abschlusssignale des Kunden * Abschlusstechniken * Abschlussverstärker | auch Alternativfragen | **LS02 Kaufabschluss herbeiführen** | Verkaufsleitfaden  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| Serviceleistungen an der Kasse |  | **LS03 Serviceleistungen an der Kasse anbieten** | Verkaufsleitfaden  Handlungsempfehlung | Informationen strukturieren  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| Verabschiedung |  | **LS04 Kunden verabschieden** | Verkaufsleitfaden  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  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 | **LS05 Kundenverhalten analysieren** | Präsentation | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Medien sachgerecht nutzen |  | 06 |
| spezielle Verkaufssituationen   * Verkaufen bei Hochbetrieb * Verkaufen kurz vor Ladenschluss * Kunden in  Begleitung * Geschenk- u. Besorgungskauf * Finanzierungskauf | Ratenkauf | **LS06 Bei Hochbetrieb verkaufen** | Verkaufsleitfaden | Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen |  | 02 |
| **LS07 Kurz vor Ladenschluss verkaufen** | Verkaufsleitfaden | Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen |  | 02 |
| **LS08 Kunden in Begleitung beraten** | Verkaufsleitfaden  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS09 Kunden bei Geschenk- und Besorgungskäufen unterstützen** | Verkaufsleitfaden  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS10 Kunden bei einem Finanzierungskauf beraten** | Mitarbeiterhandbuch  Beratungsgespräch  Kaufvertrag  Widerrufsformular | Informationen strukturieren  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Gesetzestexte  Rollenspiel | 05 |
| Ladendiebstahl | auch Prävention | **LS11 Ladendiebstahl verhindern** | Schulungsunterlagen  Handlungsanweisung | Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 02 |
| […] Bei Umtausch und Reklamationen von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens sowie der Kunden und wenden dabei rechtliche und betriebliche Regelungen an. | mangelhafte Lieferung   * Sachmangelarten * Gewährleistung und Garantie * Rechte des Käufers und Rückabwicklung   Kulanz | Reklamation, nur Verbrauchsgüterkauf, vgl. Lernfeld 7  auch Umtausch | **LS12 Sachmangelarten unterscheiden** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren | vgl. LF07  Gesetzestexte | 03 |
| **LS13 Reklamationen und Umtauschwünsche sachgerecht und kundenorientiert bearbeiten** | Mitarbeiterhandbuch  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | vgl. LF07  Gesetzestexte  Rollenspiel | 14 |
| Produkthaftung | Überblick | **LS14 Produktsicherheit und Produkthaftung beachten** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren | Gesetzestexte | 02 |
| […] 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. […] | [Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld]  integrativ umsetzen | | | | | |  |
| gesamt\* | | | | | | | 64 |

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

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)