|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse (Vorschlag) | | Stand 2020 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| WKE | Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Berufsfachliche Kompetenz | | Jahr |
| 06 | Schwerpunkt Betriebswirtschaft | | 2 |
| Lernfeldbezeichnung | |
| Besondere Verkaufssituationen bewältigen | |
| Schule, Ort | | Lehrerteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan**[[1]](#footnote-2) | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Inhalte | Hinweise | Lernsituation | Handlungs-  ergebnis | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit\* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| […] Die Schüler reagieren angemessen auf Kundeneinwände, indem sie Verständnis zeigen und die Einwände ausräumen, ausgleichen oder Alternativvorschläge anbieten. | Kundeneinwände   * Gründe * Methoden der Behandlung von Einwänden * Preiseinwandsmethoden | auch Bestätigungsfragen  auch Rabatte | **LS01 Kundeneinwände ausräumen** | Mitarbeiterhandbuch  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  empathisch vorgehen  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 14 |
| Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. […] | Kaufabschluss   * Abschlusssignale des Kunden * Abschlusstechniken * Abschlussverstärker | auch Alternativfragen | **LS02 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 |
| Serviceleistungen an der Kasse |  | **LS03 Serviceleistungen an der Kasse anbieten** | Mitarbeiterhandbuch  Handlungsempfehlung | Informationen strukturieren  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen |  | 02 |
| Verabschiedung |  | **LS04 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 |
| 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** | Mitarbeiterhandbuch | Informationsquellen auffinden  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Zusammenhänge herstellen |  | 06 |
| Spezielle Verkaufssituationen   * Verkaufen bei Hochbetrieb * Verkaufen kurz vor Ladenschluss * Kunden in Begleitung * Geschenk- u. Besorungskauf * Finanzierungskauf | Ratenkauf | **LS06 Bei Hochbetrieb verkaufen** | Handlungsanweisung | Informationen strukturieren  Schlussfolgerungen ziehen |  | 02 |
| **LS07 Kurz vor Ladenschluss verkaufen** | Handlungsanweisung | Informationen strukturieren  Schlussfolgerungen ziehen |  | 02 |
| **LS08 Kunden in Begleitung beraten** | Verkaufsgespräche  Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  empathisch vorgehen  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS09 Kunden bei Geschenk- und Besorgungskäufen unterstützen** | Mitarbeiterhandbuch  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  unterschiedliche Standpunkte tolerieren  empathisch vorgehen  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS10 Kunden bei einem Finanzierungskauf beraten** | Mitarbeiterhandbuch  Beratungsgespräch  Kaufvertrag  Widerrufsformular | Informationen strukturieren  Gesetzestexte anwenden  Mitverantwortung tragen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  sachlich argumentieren | Rollenspiele | 05 |
| Ladendiebstahl | auch Prävention | **LS11 Ladendiebstahl verhindern** | Schulungsunterlagen  Handlungsanweisung | Informationen strukturieren  Probleme eingrenzen  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  Gesetzestexte anwenden | Vgl. LF07 | 03 |
| **LS13 Reklamationen und Umtauschwünsche sachgerecht und kundenorientiert bearbeiten** | Mitarbeiterhandbuch  Verkaufsgespräche | Informationen strukturieren  komplexe Aufgabenstellungen gliedern  Gesetzestexte anwenden  Alternativen finden und bewerten  begründet vorgehen  Mitverantwortung tragen  sachlich argumentieren | Vgl. LF07  Rollenspiele | 14 |
| Produkthaftung | Überblick | **LS14 Produktsicherheit und Produkthaftung beachten** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren  Gesetzestexte anwenden |  | 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 | | | | | | |

\*80 % des Zeitrichtwertes vergeben, 20 % der Unterrichtsstunden stehen für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle zur Verfügung.

Llll x

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-2)