|  |  |
| --- | --- |
| **Zielanalyse** | **Stand: Januar 2024** |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | Zeitrichtwert  |
| **WVK****WKE** | **Verkäufer/Verkäuferin****Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** | **80** |
| Lernfeld Nr. | Berufsfachliche Kompetenz  | Jahr |
| **02** | **Schwerpunkt Betriebswirtschaft** | **1** |
| Lernfeldbezeichnung |
| **Verkaufsgespräche kundenorientiert führen** |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan**[[1]](#footnote-1) | **didaktisch-methodische Analyse** |

| **kompetenzbasierte Ziele** | **Inhalte**  | **Hinweise** | **Titel der Lernsituation** | **Handlungs-ergebnisse** | **überfachliche****Kompetenzen** | **Hinweise** | **Zeit** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| […] Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren und deren Umsetzung in eine kundenorientierte Sprache. […] | Warenbeschreibungsbogen | Produktmerkmale, -vorteile, -nutzen | **LS01 Warenbeschreibungsbogen erstellen** | Warenbeschreibungsbögen | Informationen strukturierenbegründet vorgehenZusammenhänge 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 wenden unter Berücksichtigung der Preisvorstellungen der Kunden Techniken der Preisargumentation an und unterbreiten Ergänzungs- und Zusatzangebote. […] | Kontaktaufnahme* Vollbedienung
* Vorwahlsystem
 | offene Fragen, warenbezogene und kundenbezogene Kontaktaufnahme | **LS02 Kontakt mit den Kunden aufnehmen** | VerkaufsleitfadenKriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und TrainingssituationenVerkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen begründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | vgl. LF01RollenspielVerkaufsleitfaden und Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen werden von LS02 bis LS08 jeweils ergänzt | 08 |
| direkte Bedarfsermittlung* Vertrauensauslöser
* Informationsfragen
* Feedback
 | offene Fragen | **LS03 Bedarf direkt ermitteln** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS02)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS02)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellenbegründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 10 |
| indirekte Bedarfsermittlung |  | **LS04 Bedarf indirekt ermitteln** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS03)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS03)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen begründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| Kundenerwartungen | Gebrauchswert, Geltungswert, Preis | **LS05 Kaufmotive berücksichtigen** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS04)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS04)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen begründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| Warenvorlage* Zeitpunkt
* Preislage
* Artikelzahl
* Sinne ansprechen, Kundenaktivität
* Kontrollfragen
 |  | **LS06 Waren vorlegen** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS05)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS05)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellenbegründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 10 |
| Verkaufsargumentation* Kundenerwartungen
* Produktmerkmal
* Produktvorteil
* Produktnutzen
* Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit
 | auch Kontroll- und Suggestivfragen | **LS07 Kundenorientiert argumentieren** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS06)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS06)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen begründet vorgehensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | vgl. LS01Rollenspiel | 10 |
| Preisargumentation* Zeitpunkt der Preisnennung
* Arten der Preisnennung
 | auch Sandwich-Methode | **LS08 Techniken der Preisargumentation anwenden** | ergänzter Verkaufsleitfaden (LS07)ergänzter Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen (LS07)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen sich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 10 |
| Ergänzungs- und Zusatzangebote | funktionsnotwendige, werterhaltende und wertsteigernde Artikel | **LS09 Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten** | PräsentationsfolieVortrag | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen sachlich argumentieren |  | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskenntnissen 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 Rollenspielen an. Dabei zeigen sie sowohl verbal als auch nonverbal kundenorientiertes Verhalten. […][…] 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. | [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. 14. [↑](#footnote-ref-1)