

Zielanalyse (Vorschlag)							Stand 2020
Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf						Zeitrichtwert
WKE	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin						80
Lernfeld Nr.	Berufsfachliche Kompetenz						Jahr
02	Schwerpunkt Betriebswirtschaft						1
	Lernfeldbezeichnung Verkaufsgespräche kundenorientiert führen						
Schule, Ort				Lehrerteam			
Bildungsplan¹				didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungs- ergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hin- weise	Zeit*
[...] Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren und deren Umsetzung in eine kundenorientierte Sprache. [...]	Warenbeschreibungsbogen	Produktmerkmale, -vorteile, -nutzen	LS01 Warenbeschreibungsbogen erstellen	Warenbeschreibungs-bögen	Informationen strukturieren systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen		06
[...] Die Schülerinnen und Schüler nehmen in den unterschiedlichen Bedienungssystemen situationsgerecht Kontakt mit den Kundenauf und ermitteln durch passende Methoden den Bedarf der Kunden. Unter Berücksichtigung der Kunden-erwartungen legen sie mit Hilfe artikelspezifischer Darbietungsarten, die die Kundenaktivität fördern, geeignete Waren vor. Sie argumentieren in	Kontaktaufnahme - Vollbedienung - Vorwahlsystem	offene Fragen, warenbezogene und kundenbezogene Kontaktaufnahme	LS02 Kontakt mit den Kunden aufnehmen	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren	Vgl. LF01 Rollen- spiele	08
	Direkte Bedarfsermittlung - Vertrauensauslöser - Informationsfragen - Feedback	offene Fragen	LS03 Bedarf direkt ermitteln	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren	Rollen- spiele	10

¹ 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	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
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. [...]	Indirekte Bedarfsermittlung		LS04 Bedarf indirekt ermitteln	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren	Rollenspiele	04
	Kundenerwartungen	Gebrauchswert, Geltungswert, Preis	LS05 Kaufmotive berücksichtigen	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren		04
	Warenvorlage - Zeitpunkt - Preislage - Artikelzahl - Sinne ansprechen, Kundenaktivität - Kontrollfragen		LS06 Waren vorlegen	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen fair kritisieren	Rollenspiele	10
	Verkaufsargumentation - Kundenerwartungen - Produktmerkmal - Produktvorteil - Produktnutzen - Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit	auch Kontroll- und Suggestivfragen	LS07 Kundenorientiert argumentieren	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen Zusammenhänge herstellen sachlich argumentieren fair kritisieren	Vgl. LS01 Rollenspiele	10

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
	Preisargumentation - Zeitpunkt der Preisnennung - Arten der Preisnennung	auch Sandwich-Methode	LS08 Techniken der Preisargumentation anwenden	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen Verständnisfragen stellen begründet vorgehen empathisch vorgehen sachlich argumentieren fair kritisieren	Rollen-spiele	10
	Ergänzungs- und Zusatzangebote	funktionsnotwendige, werterhaltende und wertsteigernde Artikel	LS09 Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten	Präsentationsfolie Vortrag	sich flexibel auf Situationen einstellen Vertrauen herstellen begründet vorgehen		02
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. [...]</p> <p>[...] 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. [...]</p> <p>[...] Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und</p> <p style="text-align: center;">[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] integrativ umsetzen</p>							

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
geben angemessene Rückmeldung. Als Hilfsmittel verwenden sie Audio- und Videotechnik.							

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