**Lernsituation „Kunden verabschieden“**

**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. […] | Verabschiedung |  | **LS 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 |

\*Die Motivation bzw. die Konfrontation erfolgt über die Beobachtung von drei Rollenspielen. Sechs Schülerinnen bzw. Schüler führen die Rollenspiele vor dem Plenum durch. Verkäuferinnen und Verkäufer, Kundinnen und Kunden sowie das Plenum werden vorab nicht explizit über das Thema informiert. Das Plenum erhält lediglich den Beobachtungsauftrag, darauf zu achten, wie die Kundinnen und Kunden verabschiedet werden. Die Lernsituation wird erst im Anschluss an die Durchführung der Rollenspiele ausgeteilt.

Auftrag 1 kann auch in Partnerarbeit durchgeführt werden. Vor der Bearbeitung des zweiten Auftrags gleichen die Schülerinnen und Schüler zunächst ihre Mitarbeiterhandbuchseite hinsichtlich Inhalt und Struktur ab. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor.

Alternativ zur Gruppenarbeit können die Rollenspiele in Auftrag 2 auch durch jeweils zwei Schülerinnen bzw. Schüler vor dem Plenum durchgeführt und besprochen werden. Besonders schnelle Schülerinnen und Schüler können weitere Rollenkarten verfassen.

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)