|  |  |
| --- | --- |
| **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 Bestätigungsfragenauch Rabatte | **LS01 Kundeneinwände ausräumen** | VerkaufsleitfadenPräsentation (zur Durchführung eines Verkaufstrainings)Verkaufsgespräche | Informationen strukturierenMedien sachgerecht nutzensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | Rollenspiel | 14 |
| Kaufabschluss* Abschlusssignale des Kunden
* Abschlusstechniken
* Abschlussverstärker
 | auch Alternativfragen | **LS02 Kaufabschluss herbeiführen** | VerkaufsleitfadenVerkaufsgespräche | Informationen strukturierensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| Serviceleistungen an der Kasse |  | **LS03 Serviceleistungen an der Kasse anbieten** | VerkaufsleitfadenHandlungsempfehlung | Informationen strukturierenEntscheidungen treffen |  | 02 |
| Verabschiedung |  | **LS04 Kunden verabschieden** | VerkaufsleitfadenVerkaufsgespräche | Informationen strukturierensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich 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, Seniorenaktuelle Beispiele | **LS05 Kundenverhalten analysieren** | Präsentation | Informationen strukturierenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenMedien 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 strukturierenZusammenhänge herstellen |  | 02 |
| **LS07 Kurz vor Ladenschluss verkaufen** | Verkaufsleitfaden | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellen |  | 02 |
| **LS08 Kunden in Begleitung beraten** | VerkaufsleitfadenVerkaufsgespräche | Informationen strukturierensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS09 Kunden bei Geschenk- und Besorgungskäufen unterstützen** | VerkaufsleitfadenVerkaufsgespräche | Informationen strukturierensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | Rollenspiele | 03 |
| **LS10 Kunden bei einem Finanzierungskauf beraten** | MitarbeiterhandbuchBeratungsgesprächKaufvertragWiderrufsformular | Informationen strukturierensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | GesetzestexteRollenspiel | 05 |
| Ladendiebstahl | auch Prävention | **LS11 Ladendiebstahl verhindern** | SchulungsunterlagenHandlungsanweisung | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellenSchlussfolgerungen 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 7auch Umtausch | **LS12 Sachmangelarten unterscheiden** | Mitarbeiterhandbuch | Informationen strukturieren | vgl. LF07Gesetzestexte | 03 |
| **LS13 Reklamationen und Umtauschwünsche sachgerecht und kundenorientiert bearbeiten** | Mitarbeiterhandbuch Verkaufsgespräche | Informationen strukturierensich flexibel auf Situationen einstellensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | vgl. LF07GesetzestexteRollenspiel | 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)