

Lernsituation „Kaufabschluss herbeiführen“

Didaktisch-methodische Hinweise

Auszug aus der Zielanalyse Lernfeld 6:

Bildungsplan ¹			didaktisch-methodische Analyse				
kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...] Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. [...]	Kaufabschluss - Abschluss-signale des Kunden - Abschlusstechniken - Abschlussverstärker	auch Alternativfragen	LS 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

Phasen der vollständigen Handlung - Umsetzungshinweise	
Handlungsphase	Hinweise zur Umsetzung
Informieren	Die Schülerinnen und Schüler erfassen und analysieren die problemhaltige Situation. Die Motivation bzw. die Konfrontation erfolgt über die Beobachtung von drei Rollenspielen. Sechs Schülerinnen bzw. Schüler führen die Rollenspiele vor dem Plenum durch.
Planen	Die Schülerinnen und Schüler planen eine strukturierte Vorgehensweise für die Bearbeitung der Aufträge.
Entscheiden	Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für eine Vorgehensweise.
Ausführen	Die Schülerinnen und Schüler strukturieren die Informationen des Datenkranzes. Sie bearbeiten die Aufträge 1 und 2 jeweils in Einzel- oder Partnerarbeit. Die Bearbeitung des dritten Auftrags erfolgt in Gruppenarbeit. Die Unterthemen können unter den Schülerinnen und Schülern aufgeteilt werden. Alternativ oder zusätzlich ist es möglich, den Vortrag durch eine oder mehrere Schülerinnen bzw. Schüler dem Plenum vortragen zu lassen.
Kontrollieren	Vor der Bearbeitung des dritten Auftrags gleichen die Schülerinnen und Schüler zunächst ihre Ergebnisse der Aufträge 1 bis 2 hinsichtlich Inhalt und Struktur ab. Ggf. nehmen sie Korrekturen und Ergänzungen vor. Beim Vortrag bzw. bei den Vorträgen (Auftrag 3) stellen die Schülerinnen und

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 18.

	Schüler Verständnisfragen und kritisieren ggf. konstruktiv.
Bewerten	Die Schülerinnen und Schüler prüfen bei der Bewertung der Handlungsergebnisse warum manche Ergebnisse besser als andere sind. Sie identifizieren Verbesserungsmöglichkeiten im Handlungsverlauf und im Ergebnis und übertragen diese auf zukünftige Situationen.

Hinweise:

- Die Rollenkarten sind bewusst sehr allgemein formuliert, so dass verschiedene Waren verwendet werden können.
- Die Konsolidierung erfolgt über die Durchführung von Rollenspielen, in denen die Verkäuferin bzw. der Verkäufer das Gelernte anwendet. Die beobachtenden Schülerinnen und Schüler im Plenum erhalten einen Beobachtungsauftrag und analysieren anschließend das Gesehene. In Abhängigkeit von der Leistungsstärke der Klasse und den räumlichen Gegebenheiten können die Rollenspiele alternativ auch in Kleingruppen parallel durchgeführt werden. Da die Rollenkarten in Bezug auf die Ware allgemein formuliert sind, können die Karten auch mehrmals mit verschiedenen Waren verwendet werden.