

Zielanalyse Stand: August 2025

Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrichtwert
LFL	Florist/Floristin	40
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
05	Im Kassenbereich arbeiten	1
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Kunden und Kundinnen zu bedienen, Waren zu verpacken und zu kassieren.	

Schule, Ort	Lehrkräfteteam
-------------	----------------

Bildungsplan¹	Lernsituationen
---------------------------------	------------------------

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Unternehmensprofil: Blüten Webber e. K. Rolle der SuS: Floristin bzw. Florist (MA)					LF = Lernfeld LS = Lernsituation MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter SuS = Schülerinnen und Schüler			
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Kassenbereich und die Bedienung der Kasse. [...] [...] Sie recherchieren Methoden des analogen und digitalen Zahlungsverkehrs ([...] Kassensysteme). [...]	LS01 Kassenbereich darstellen	Kasse fällt regelmäßig aus, führt zu langen Wartezeiten und verärgerten Kunden/innen, Kasse muss ersetzt werden; Überlegung, ob in diesem Zusammenhang Kassenbereich renoviert werden soll	Unternehmensprofil Aussagen des Floristmeisters zum Kassenbereich Artikel in einer Floristik Fachzeitschrift: „Der Kassenbereich – Wichtiger Teil des Verkaufsrums“	Notiz Liste	1. Notieren Sie 4 Argumente, die für eine Renovierung des Kassenbereichs bei Blüten Webber sprechen. 2. Erstellen Sie eine Liste mit 3 Punkten, die bei der Entscheidung für	Informationen strukturieren Informationen beschaffen Alternativen finden und bewerten methodengeleitet vorgehen	Einführung Unternehmensprofil Unternehmensprofil: vgl. LF01 (Betrieb und Sortiment analysieren und	02

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Florist und Floristin (2025)

² Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

³ Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

⁴ Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis.

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		→ MA soll bei Auswahl des Kassensystems und bei Entscheidung für oder gegen Renovierung unterstützen	Auszug aus einem Werbeflyer eines Anbieters von Kassensystemen für Floristikbetriebe Internet (Recherche zu Kassensystemen)		ein bestimmtes Kassensystem berücksichtigt werden müssen.	sachlich argumentieren eigene Meinungen artikulieren	präsentieren)	
Sie verschaffen sich einen Überblick über Boni- und Rabattsysteme.	LS02 Boni- und Rabattsystem auswählen	Entscheidung für Renovierung Kassenbereich (LS01) gefallen, wird zum Anlass genommen, Themen im Zusammenhang mit den Arbeiten im Kassenbereich anzugehen; Bonus- und Rabattsystem soll eingeführt werden → MA soll Boni- und Rabattsystem ausarbeiten	Unternehmensprofil (Information über Kundenstruktur) Online-Portal-Bewertungen, u. a. - kein Preisnachlass o. Ä., obwohl seit 1 Jahr jede Woche kleiner Strauß für Oma gekauft wird, - kein Mengenrabatt, obwohl für 60. Geburtstag große Menge an Blumen gekauft wurden, - kein Bonus, obwohl als Hochzeitsplaner ständiger Kunde und hohe Umsätze Definition Begriffe: Rabatt, Bonus Informationstext über Rabatt- und Bonussysteme (z. B. Kundenkartenprogramme, saiso-	Handlungsempfehlung	Formulieren Sie eine Handlungsempfehlung für ein Bonus- und ein Rabattsystem für - die Geschäftskunden und - die Privatkunden von Blüten Webber.	Informationen strukturieren Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen Entscheidungen treffen		01

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			nale Rabatte, Mengenrabatte, Abonnement-Services, Social-Media-Rabatte, Early-Bird-Rabatte, Empfehlungsprogramme)					
Im Umgang mit Kundendaten beachten sie die rechtlichen Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit.	LS03 Maßnahmen zu Datenschutz und Datensicherheit ergreifen	Kundin sehr verärgert: hatte Strauß als Überraschung für Tochter bestellt, Tochter war zufällig 2 Tage später im Laden und hat an der Kasse Auftragsblock mit Namen und Adresse der Mutter gesehen, Überraschung war dahin → MA soll Maßnahmen zu Schutz von Kundendaten und zur Datensicherheit vorschlagen	Nachricht der Kundin auf Anrufbeantworter (AB): „... mich haben Sie als Kundin verloren!“ Information über bisheriges Vorgehen: - Aufträge werden mit Name, Adresse und Zweck des Auftrags handschriftlich im Auftragsblock erfasst und an Pinnwand hinter der Kasse angepinnt - Kundendatei wird digital geführt (Tablet, unverschlüsselte Datei): Namen, Adressen, Telefonnummern von Stammkunden/innen werden erfasst und sofern bekannt durch weitere Informationen ergänzt (Vorlieben, Kaufhistorie, Verwandtschaftsverhältnisse, Geburtsdaten, Arbeitsplätze,	Liste Maßnahmen Datenschutz Liste Maßnahmen Datensicherheit	Erstellen Sie jeweils eine Liste mit Maßnahmen - zum Datenschutz und - zur Gewährleistung der Datensicherheit in Bezug auf die Daten der Kundinnen und Kunden von Blüten Webber.	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen begründet vorgehen systematisch vorgehen	Gesetze	01

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<p>Haustiere, Urlaubsorte etc.)</p> <p>Auszug Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)</p> <p>Informationen zum Unterschied zwischen Datenschutz und Datensicherheit</p> <p>Notiz: Entscheidung bzgl. Bonus- und Rabattsystem (vgl. LS02)</p>					
<p>Sie recherchieren Methoden des analogen und digitalen Zahlungsverkehrs (<i>Zahlungsarten, Quittung, Bon, Sicherheitsmerkmale Zahlungsmittel, [...]</i>).</p>	<p>LS04 Digitale Zahlungsarten darstellen</p>	<p>bisher Barzahlung und Zahlung per Girocard möglich; Kunden/innen häufig genervt, würden gerne weitere digitale Zahlungsarten nutzen; sollen im Zuge der Renovierung des Kassenbereichs eingeführt werden</p> <p>→ MA soll Tabelle zu digitalen Zahlungsarten als Entscheidungsgrundlage erstellen</p>	<p>Online-Portal-Bewertungen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lob für Qualität; Abzug, da keine Zahlung mit Smartphone möglich, - Äußerung Wunsch nach Bezahlung mit Kreditkarte, - Lob für Kompetenz und Freundlichkeit des Personals; Unzufriedenheit, da Online-Zahlungsdienste nicht möglich, - Verärgerung, dass nicht kontaktlos bezahlt werden kann (NFC), - ... 	<p>vervollständigte Tabelle</p>	<p>Vervollständigen Sie die Tabelle.</p>	<p>Informationen beschaffen</p> <p>Informationen strukturieren</p> <p>Alternativen finden und bewerten</p>		<p>02</p>

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			Definition digitale Zahlungsarten Tabelle mit Spalten Zahlungsart, Beschreibung, Vorteile, Nachteile Internet (Recherche zu digitalen Zahlungsarten)					
	LS05 Analoge Zahlungen abwickeln	Kassensystem am Vormittag ausgefallen; Kunde wollte 25 Tulpen kaufen, war in Eile, hatte den Betrag passend in Scheinen und Münzen; Kollegin hat bar kassiert, konnte aber keine Quittung ausstellen, da sie nicht wusste wie, Kunde verärgert → MA soll Anleitung zum Ausfüllen von Quittungen erstellen	Quittungsformular Informationstext zum Unterschied zwischen Bon und Quittung Notiz: Einkauf der Stammkundin Brigitte Schiller: Blumenvase (Netto: 20,00 €; Brutto: 23,80 €; USt-Satz: 19 %) Definition: gesetzliche Zahlungsmittel Grafik zu Falschgeld im Umlauf / Anteil der gefälschten Euro-Banknoten und Münzen Internet (Recherche zu Sicherheitsmerkmalen der Euro-Banknoten)	Anleitung Ausfüllen Quittung ausgefüllte Quittung Anleitung Prüfung Banknoten Anleitung Prüfung Münzen	1. Formulieren Sie eine Anleitung zum Ausfüllen von Quittungen. 2. Füllen Sie als Muster die Quittung für den Kauf von Frau Schiller aus. 3. Am Nachmittag stellt sich heraus, dass es sich bei dem 5-Euro-Schein des Kunden um Falschgeld handelt. Zukünftig soll Bargeld besser geprüft werden. Dazu sollen Anleitungen an der Kasse ausgelegt werden.	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen systematisch vorgehen Informationen beschaffen	Online-Schulungen für Falschgelderkenntnis auf z. B. bundesbank.de	02

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
					Erstellen Sie jeweils eine Anleitung zur Prüfung von Banknoten und von Münzen.			
Sie beachten die Grundlagen zur Abwicklung von Kaufverträgen (<i>Rechts- und Geschäftsfähigkeit</i>) im Kundenkontakt.	LS06 Rechtliche Grundlagen bei der Abwicklung von Kaufverträgen beachten	wütender Anruf eines Vaters auf Anrufbeantworter (AB), er erwartet Rückruf und Klärung des Sachverhalts → MA soll übernehmen	Nachricht auf AB: 6-jähriger Sohn hat für Vater Kaktus in rot-glitzerndem Übertopf zum Geburtstag in 4 Wochen gekauft; hat Kaktus versteckt und täglich 2 x gegossen, fault jetzt nach 3 Wochen, Sohn ist unglücklich und Vater wütend: ist der Meinung, dass Sohn weder rechts- noch geschäftsfähig ist und möchte deshalb Geld für Pflanze und Topf zurück Auszug aus dem BGB Informationstext zum „Taschengeldparagraph“ Tabelle „Rechts- und Geschäftsfähigkeit“ mit Definitionen der beiden Begriffe; Spalten: Stufen der Geschäftsfähigkeit	vervollständigte Tabelle Telefongespräch Übersicht Fragen Geschäftsfähigkeit (z. B. - „Wie alt bist du?“ - Ab Vollendung 7. Lebensjahr: „Kannst du den Strauß etc. von deinem Taschengeld bezahlen?“)	1. Vervollständigen Sie zur Vorbereitung auf den Rückruf die Tabelle zur Rechts- und Geschäftsfähigkeit. 2. Führen Sie das Telefongespräch mit dem Vater. 3. Derartige Fälle sollen zukünftig nicht mehr vorkommen. Deshalb sollen Kindern und Jugendlichen an der Kasse Fragen gestellt werden. Erstellen Sie eine Übersicht mit entsprechenden Fragen.	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen sich flexibel auf Situationen einstellen empathisch handeln sachlich argumentieren sprachlich angemessen kommunizieren	Gesetze- texte Rollenspiel	03
Sie machen sich mit den Grundregeln der Kommuni-	LS07 Bedeutung der Kommunikation und von Stressoren	sehr viel los, mehrere Kunden/innen warten auf Beratung, genervte	Online-Portal-Bewertungen, z. B.	Übersicht Grundregeln der Kommunikation	1. Erstellen Sie eine Übersicht zum	Informationen beschaffen	Rollenspiel Ermunterung der	03

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
kation vertraut und identifizieren Stressoren im Kassensbereich.	im Kassensbereich ableiten	<p>Stimmung: Mitarbeiter/innen fühlen sich gestresst, Kundin verlässt mit Hinweis, dass negative Einträge auf Online-Portal wohl stimmen würden, ohne zu kaufen den Laden</p> <p>→ MA soll Einträge auf Online-Portal auswerten und ggf. Maßnahmen ergreifen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lob für freundliche und kompetente Beratung trotz niedriger Kassenhöhe und fehlender Beinfreiheit – Rückenschmerzen seiner Meinung nach unvermeidlich, - Hinweis auf Verwendung ökologisch fragwürdiger Folien und Mitarbeiter/innen, die mit Fachbegriffen um sich werfen, ohne sie zu erklären, - Beschwerde über zu lautes Sprechen, fehlende Begrüßung und fehlenden Blickkontakt, mangelnde Pflanzenkenntnis und mehrmaliges ins Wort fallen der Kundin, - Lob für tolle Qualität, Verärgerung über Personal, das keinen Abstand zu Kunden einhält, sich nicht für die Wünsche der Kunden interessiert, - Verärgerung über Kunden, die den Preis verhandeln und 	<p>Mindmap zu Stressoren im Kassensbereich</p> <p>Entscheidung für bestimmte Strategien</p> <p>Handout Strategie Stressbewältigung 1</p> <p>Handout Strategie Stressbewältigung 2</p> <p>Schulung</p>	<p>Thema „Grundregeln der Kommunikation“.</p> <p>2. Erstellen Sie eine Mindmap zu den Stressoren für Mitarbeiter/innen und Kunden/innen im Kassensbereich eines Floristikbetriebs.</p> <p>3. Um dem Stress im Kassensbereich besser begegnen zu können, sollen Sie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Strategien zur Stressbewältigung vorstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entscheiden* Sie sich für 2 geeignete Strategien. - Erstellen Sie für jede Strategie ein Handout. <p>4. Erläutern Sie im Rahmen einer Schulung Ihren Kolleginnen und Kollegen die beiden Strategien.</p>	<p>begründet vorgehen</p> <p>empathisch handeln</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p>	<p>SuS, Strategien zur Stressbewältigung im Alltag zu testen (vgl. LS12)</p>	

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<p>alle anderen aufhalten,</p> <p>- ...</p> <p>Definition Stressoren (positive/negative)</p> <p>Internet (Recherche zu Strategien zur Stressbewältigung)</p>					
<p>Zur Sicherstellung der Kundenzufriedenheit setzen sie sich kritisch mit Verpackungsarten (<i>Schutz-, Schmuckverpackung</i>) auseinander. [...]</p> <p>[...] Für die Verkäufe wählen sie gezielt Verpackungsarten aus. Dabei klassifizieren sie umweltgerechte Möglichkeiten der Verpackung und denken zukünftige Rücknahmesysteme an. [...]</p>	<p>LS08 Verpackung auswählen</p>	<p>Auswertung Online-Portal-Bewertungen (LS07) ergab, dass Kunden unzufrieden mit den eingesetzten Verpackungen sind</p> <p>→ MA soll bisher genutzte Materialien kritisch prüfen und Änderungsvorschläge unterbreiten</p>	<p>Übersicht bisher genutzter Verpackungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schutzverpackungen: <ul style="list-style-type: none"> - Plastikfolie aus Polyethylen und PVC - Schaumstoffnetze für empfindlicher Blüten - Styropor-Kühlboxen Luftpolsterfolie - Schmuckverpackungen: <ul style="list-style-type: none"> - Glitzer- und Metallic-Geschenkpapier - Kunststoff-Bänder - Cellophantüten <p>Informationstext über Schutz- und Schmuckverpackung (Zweck, Eigenschaften, Beispiele, ökologische Einordnung)</p>	<p>Liste</p> <p>Tabelle mit Zuordnung</p> <p>Übersicht „Welche Verpackung für welchen Zweck?“</p> <p>Handlungsempfehlung</p>	<p>1. Zukünftig sollen umweltfreundlichere Verpackungsmaterialien verwendet werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erstellen Sie eine Liste mit entsprechenden Alternativen zu den bisher genutzten Verpackungen. - Ordnen Sie Ihre Alternativen in der Tabelle zu. - An der Kasse soll mit Einführung der neuen Verpackungen die Übersicht „Welche Verpackung für welchen Zweck?“ ausgelegt werden. 	<p>Informationen beschaffen</p> <p>systematisch vorgehen</p> <p>Entscheidungen treffen</p>		02

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<p>Tabelle mit Kategorien biologisch-abbaubar, recycelbar, wiederverwendbar</p> <p>Internet (Recherche zu Verpackungsmaterialien)</p>		<p>Erstellen Sie die Übersicht.</p> <p>2. Formulieren Sie eine Handlungsempfehlung für die Einführung eines Rücknahmesystems für Verpackungen bei Blüten Webber.</p>			
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen für Verkaufssituationen kundenorientierte Kommunikationsbausteine und leiten Verhaltensweisen für unterschiedliche Situationen ab. Sie listen die Schritte des Kassivorgangs auf. [...]</p>	<p>LS09 Kundinnen und Kunden an der Kasse bedienen</p>	<p>ein Teil des Stresses (LS07) der Kollegen/innen lässt sich darauf zurückführen, dass sie in der Kommunikation mit den Kunden/innen unsicher sind und nicht wissen, sie sie sich verhalten und was sie an der Kasse tun sollen</p> <p>→ MA soll Verkaufssituationen beobachten und anschließend Schulungsmaterial für die Kollegen/innen erstellen</p>	<p>Liste typischer Situationen an der Kasse:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abrechnung von Blumensträußen oder Pflanzen - Zusatzverkäufe (z. B. Vasen, Dünger, Grußkarten, Gutscheine) - Entgegennahme und Abholung von Bestellungen - Verkauf und Einlösung von Gutscheinen - ... <p>Informationstext zur Bedeutung und zu Elementen kundenorientierter Kommunikation</p>	<p>beobachtete Verkaufssituationen</p> <p>Katalog (Kommunikationsbausteine und Verhaltensweisen)</p> <p>aufgelistete Schritte Kassivorgang</p>	<p>1. Beobachten* Sie die Verkaufssituationen.</p> <p>2. Erstellen Sie für die typischen Situationen an der Kasse einen Katalog mit</p> <ul style="list-style-type: none"> - kundenorientierten Kommunikationsbausteinen und - dazu passenden Verhaltensweisen. <p>3. Listen* Sie die Schritte des Kassivorgangs auf.</p>	<p>Informationen strukturieren</p> <p>empathisch handeln</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p>	<p>vgl. LF08 (Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche führen)</p> <p>Rollenspiel</p>	05

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<p>und zu Verhaltensweisen in typischen Situationen an der Kasse</p> <p>Beispiel eines Kommunikationsbausteins und einer beschriebenen Verhaltensweise</p> <p>Informationstext zum Ablauf des Kassiervorgangs</p> <p>Notiz: Entscheidung für touchscreenbasiertes Kassensystem wurde getroffen (vgl. LS01); Kassensystem ist bereits im Einsatz</p>					
<p>[...] Die Schülerinnen und Schüler kassieren florale und nonflorale Waren. Sie setzen Methoden des Zahlungsverkehrs um, wenden kaufmännische und rechtliche Regelungen (<i>Umsatzsteuer, Rabatt</i>) an und bereiten den Kassenabschluss vor. Sie gestalten die Verpackung anlassgerecht. Für ein kundenorientiertes Verhalten zeigen sie sich aufgeschlossen, wertschätzend und entwickeln Resilienz.</p> <p>[...] Für die Verkäufe wählen sie gezielt Verpackungsarten aus. [...]</p>	<p>LS10 Preise berechnen</p>	<p>mehrere Bestellungen sollen im Laufe des Tages abgeholt werden</p> <p>→ MA soll Berechnung der Preise vornehmen</p>	<p>Bestellungen:</p> <p>1. Strauß (Netto-Preis: 20,80 €)</p> <p>2. Geburtstagsgeschenk: Strauß (Netto-Preis: 65,60 €), Geschenkverpackung (Netto-Preis: 4,00 €), Grußkarte (Netto-Preis: 1,75 €)</p> <p>3. Blumen und Deko für Taufe: Blumen (Netto-Preis: 169,50 €), Dekorationsartikel (Netto-Preis: 59,00 €)</p>	<p>Berechnungen</p> <p>Prüfschema</p>	<p>1. Berechnen Sie jeweils den Brutto-Preis der Bestellungen.</p> <p>2. Erstellen Sie ein Prüfschema zur Ermittlung des USt-Satzes (7 %/19 %) für ein bestimmtes Produkt bzw. eine bestimmte Dienstleistung.</p>	<p>systematisch vorgehen</p> <p>Zusammenhänge herstellen</p> <p>zuverlässig handeln</p>		<p>04</p>

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<p>4. Strauß (Nettopreis: 75,96 €; Treuerabatt: 9 %)</p> <p>5. 7 Flaschen Bio-Blumendünger: Bruttopreis 10,99 € je Flasche (Rabatt: 10 €)</p> <p>Informationstext zur Umsatzsteuer (Definition, Zweck, Steuersätze)</p>					
	LS11 Waren kassieren	<p>sehr viel los, alle Kollegen/innen sind mit Beratungs- und Verkaufsgesprächen beschäftigt; Kunden an der Kasse müssen bedient, deren Waren verpackt und kassiert werden</p> <p>→ MA soll übernehmen</p>	<p>Verkaufssituationen:</p> <p>1. ältere Frau: Strauß für Nachbarin (ohne bestimmten Anlass)</p> <p>2. 13-jährige: Strauß und Vase für Oma zum Geburtstag</p> <p>3. junger Mann: Zimmerpflanze und Übertopf für Büro</p> <p>4. Mann mittleren Alters: Strauß für Freundin, nimmt Strauß 500 km im Zug mit</p> <p>5. ...</p> <p>Notiz: Entscheidung für Zahlungsarten getroffen (LS04); eingeführt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Barzahlung - Kreditkarte 	Kundengespräche	Bedienen* Sie die Kunden – kassieren* und verpacken* Sie die Waren.	<p>empathisch handeln</p> <p>sachlich argumentieren</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p> <p>Entscheidungen treffen</p> <p>begründet vorgehen</p> <p>sich flexibel auf Situationen einstellen</p> <p>Gelerntes auf neue Probleme übertragen</p>	<p>vgl. LF08 (Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche führen)</p> <p>Rollenspiel</p>	05

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			<ul style="list-style-type: none"> - Girocard - kontaktlose Zahlung (NFC) <p>Übersicht Fragen Geschäftsfähigkeit (LS06)</p> <p>Übersicht Grundregeln der Kommunikation (LS07)</p> <p>Übersicht „Welche Verpackung für welchen Zweck?“ (LS08)</p> <p>florale und nonflorale Waren</p> <p>Verpackungsmaterial</p>					
	LS12 Kassenabschluss vorbereiten	<p>der tägliche Kassenabschluss muss jeweils von einer anderen Mitarbeiterin bzw. einem anderen Mitarbeiter vorbereitet werden; häufig passieren dabei Fehler, da Vorgehen unklar</p> <p>→ MA soll Arbeitsanweisung erstellen</p>	Informationstext über die Schritte zur Vorbereitung des Kassenabschlusses	Arbeitsanweisung	Erstellen Sie die Arbeitsanweisung zur Vorbereitung des Kassenabschlusses.	<p>Informationen strukturieren</p> <p>Probleme erkennen und zur Lösung beitragen</p>		01
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Arbeiten im Kassenbereich. Sie vergegenwärtigen sich die eigenen Verhaltensweisen	LS13 Arbeit im Kassenbereich reflektieren	neues Kassensystem läuft nach anfänglichen Schwierigkeiten gut, Renovierung des	Handout Strategie Stressbewältigung 1 (LS07)	<p>Nennung Situationen</p> <p>Nennung Verhaltensweisen</p>	1. Nennen Sie Situationen im Kassenbereich, die	eigenen Lernprozess reflektieren		01

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Datenkranz ³	Handlungsergebnisse	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
und überprüfen die Wirksamkeit der identifizierten Strategien zur Stressbewältigung.		Kassenbereichs ist abgeschlossen; Boni- und Rabattsystem ist eingeführt und erhält gemeinsam mit den digitalen Zahlungsarten viel Lob von den Kunden/innen; anlässlich des Abschlusses der Renovierungsarbeiten lädt Chefin nach Feierabend zu Umtrunk ein → MA soll sich in Runde zum Arbeiten im Kassenbereich äußern	Handout Strategie Stressbewältigung 2 (LS07)	Bewertung Strategien zur Stressbewältigung	- Ihnen besonders leichtfallen, - eine Herausforderung für Sie darstellen. 2. Nennen Sie 2 konkrete Verhaltensweisen im Kassenbereich, die Sie zukünftig ändern möchten. 3. Bewerten Sie die beiden Strategien zur Stressbewältigung auf einer Skala von 1 (nicht wirksam) bis 5 (sehr wirksam).	eigene Meinung artikulieren Schlussfolgerungen ziehen		
gesamt⁵								32

* Die Verben „entscheiden“, „beobachten“, „auflisten“, „bedienen“, „kassieren“ und „verpacken“ werden verwendet, da sie zu praktischen bzw. berufstypischen Handlungen auffordern. Sie finden sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle, da die Koordinierungsstelle diese Operatoren nicht für die schriftliche Prüfung vorsieht.

⁵ Die restlichen 20 % der Zeit sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.