

Zielanalyse (Vorschlag)							Stand 2023
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			
Bildungsplan ¹				didaktisch-methodische Analyse			
kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungs- ergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hin- weise	Zeit*
[...] 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 Darbie- tungsarten, die die Kundenaktivität fördern, geeignete Waren vor. Sie argumentieren in einer kunden- und dialogorientierten Sprache und beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen sowie Umwelt- und Gesundheitsaspekte ein. [...]	Kontaktaufnahme - Vollbedienung - Vorwahlssystem	offene Fragen, warenbezogene und kundenbezogene Kontaktaufnahme	LS01 Kontakt mit den Kunden aufnehmen	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen begründet vorgehen empathisch handeln sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Vgl. LF01 Rollen-spiel	14
	Direkte Bedarfsermittlung - Vertrauensauslöser - Informationsfragen - Feedback	offene Fragen	LS02 Bedarf direkt und indirekt ermitteln	Gesprächsvorlage Gespräch mit Kollegin Arbeitsanweisung	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen empathisch handeln sprachlich angemessen kommunizieren		04
	Indirekte Bedarfsermittlung						
	Kundenerwartungen	Gebrauchswert, Geltungswert, Preis	LS03 Kaufmotive berücksichtigen	Auflistung Übersicht Kaufmotive Mitarbeiterschulung Verkaufsgespräch	sich in Teamarbeit einbinden Probleme erkennen und zur Lösung beitragen eigene Meinungen artikulieren	Rollen-spiel	03
[...] Sie beherrschen Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren und							

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 14.

Quelle Ursprungsversion: www.wirtschaftskompetenz-bw.de (Mai 2023)

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungs- ergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hin- weise	Zeit*
deren Umsetzung in eine kundenorientierte Sprache. [...] [...] Sie wenden unter Berücksichtigung der Preisvorstellungen der Kunden Techniken der Preisargumentation an und unterbreiten Ergänzungs- und Zusatzangebote. [...]	Warenvorlage - Zeitpunkt - Preislage - Artikelzahl - Sinne ansprechen, Kundenaktivität - Kontrollfragen		LS04 Waren vorlegen	ausgefüllter Beobachtungsbogen Checkliste Verkaufsgespräche	eigene Lernprozesse gestalten Informationen strukturieren selbstständig planen und durchführen	Rollen-spiel	04
	Verkaufsargumentation - Kundenerwartungen - Produktmerkmal - Produktvorteil - Produktnutzen - Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit	auch Kontroll- und Suggestivfragen	LS05 Kundenorientiert argumentieren	Mindmap Liste mit Vorteilen Kundennutzen-Formulierungen Merkmal-Vorteil-Nutzen-Ketten	Zusammenhänge herstellen Gelerntes auf neue Probleme übertragen Sprachlich angemessen kommunizieren	Vgl. LS01	04
	Warenbeschreibungsbogen	Produktmerkmale, -vorteile, -nutzen	LS06 Warenbeschreibungsbogen erstellen	Warenbeschreibungsbögen	systematisch vorgehen methodengeleitet vorgehen sprachlich angemessen kommunizieren		16
	Preisargumentation - Zeitpunkt der Preisnennung - Arten der Preisnennung	auch Sandwich-Methode	LS07 Techniken der Preisargumentation anwenden	Mitarbeiterhandbuch Kriterienkatalog/Beobachtungsbogen Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen Bedürfnisse und Interessen verstehen begründet vorgehen empathisch handeln sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren	Rollen-spiel	15
	Ergänzungs- und Zusatzangebote	funktionsnotwendige, werterhaltende und wertsteigernde Artikel	LS08 Ergänzungs- und Zusatzangebote unterbreiten	Präsentationsfolie Vortrag Verkaufsgespräche	sich flexibel auf Situationen einstellen systematisch vorgehen begründet vorgehen empathisch handeln	Rollen-spiel	04

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Lernsituation	Handlungsergebnis	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit*
					sprachlich angemessen kommunizieren konstruktiv kritisieren		
[...] Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. [...] [...] 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. [...] [...] Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldung. Als Hilfsmittel verwenden sie Audio- und Video-technik.	[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] integrativ umsetzen						

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