

LF2-LS02 Bedarf direkt und indirekt ermitteln

Verlaufsplan							
Unter- richts- phase	Phase der vollständi- gen Hand- lung	Handeln		Sozial-/ Aktionsform	Binnendifferen- zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
Einstieg	Video	nehmen Stellung zum Eingangsvideo	spielt Video ab	impulssetzend Plenum	Video auch in Textform?	Lernsituation	
Erarbei- tung	Informieren <i>Was soll getan werden, was ist das Ziel?</i>	erfassen und analysie- ren die Situation und die Aufträge, verschaffen sich einen Überblick über den Datenkranz	berät/unterstützt bei Be- darf	Einzelarbeit		Lernsituation	
	Planen <i>Wie ist vorzu- gehen, um das Ziel zu errei- chen?</i>	planen ihre Vorgehens- weise bei der Erstellung der Gesprächsvorlage	informiert über Bearbei- tung der Aufträge berät/unterstützt bei Be- darf	Einzelarbeit		Lernsituation	
	Entscheiden <i>Welcher Ar- beits-/ Lö- sungsweg wird gewählt? Wel- che Materia- lien etc. wer- den verwen- det?</i>	entscheiden sich für eine Vorgehensweise (mit oder ohne Vorlage Gesprächsvorlage) Tipps für eine richtige Gesprächsführung	berät/unterstützt bei Be- darf	Einzelarbeit		Lernsituation	
	Ausführen	erstellen eine Ge- sprächsvorlage für das Mitarbeitergespräch		Einzelarbeit			SuS lernen Ge- spräche anspre- chend zu führen und geben Tipps

Verlaufsplan							
Unter- richts- phase	Phase der vollständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/ Aktionsform	Binnendifferen- zierung	Material, Medien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
							für das nächste Verkaufsgespräch
Auswer- tung, ggf. Vertiefung	Kontrollieren <i>Wurden die Aufträge voll- ständig, sach- u. fachgerecht ausgeführt?</i>	führen Mitarbeiterge- spräch durch geben Feedback an Mit- schüler erstellen eine Arbeitsan- weisung fürs Intranet zum Thema Bedarfser- mittlung präsentieren ihre Ergeb- nisse, vergleichen und diskutieren hinsichtlich Vollständigkeit und korri- gieren ggf.	moderiert und hinterfragt	Partnerarbeit Plenum Partnerarbeit Plenum			
Reflexion und Ver- tiefung	Bewerten <i>Was kann zu- künftig besser gemacht wer- den?</i>	bewerten in Einzelarbeit ihren Arbeitsprozess und ihre Handlungser- gebnisse wenden das Gelernte in den Übungen an	initiiert Bewertung/Refle- xion	Einzelarbeit, Plenum Einzelarbeit		Oncoo Ziel- scheibe Papierübung H5P- Übungen	

LF2-LS02 Bedarf direkt und indirekt ermitteln

Lösungshinweise:

Auftrag 1:

Lösung in H5P

Auftrag 2:

Gesprächsvorbereitung			
Anlass:	Verkaufsgespräch Tennisbälle	Termin: (Datum, Uhrzeit)	xxxxxx
Teilnehmer/in:	xxxxxx	Raum:	Besprechungszimmer
Gesprächsziel:	Verkaufsgespräche zügig zum Ziel bringen durch geeignete Fragestellungen		
ggf. Teilziele: (falls Gesprächsziel nicht erreicht werden kann)	Offene Fragen lernen und anwenden können		
Gliederung des Gesprächs:	- Begrüßung - Mitarbeiterin fragen, wie es ihr bisher bei uns geht - sie ggf. fragen, wo sie noch Schwierigkeiten hat - Verkaufsgespräch Tennisbälle analysieren - Warum hat es so lang gedauert? - Warum wussten Sie so lang nicht, für welchen Zweck die Kundin die Tennisbälle benötigt? - Zielvereinbarung: Offene Fragen üben und anwenden - Verabschiedung		

Notizen:

Mitarbeiterin zunächst Situation schildern lassen.

Ausreden lassen.

Hilfe anbieten, ggf. Schulung anbieten.

Hinweis auf Arbeitsanweisung im Intranet.

Neuen Termin vereinbaren, um Umsetzung der Ziele zu reflektieren.

Auftrag 3:

Individuelle Schülerlösung

Auftrag 4:

Schülerindividuelle Formulierung, z. B.:

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `https://www.intra.waha.de/anwendungen/bedarfsermittlung`. The browser's navigation bar includes back, forward, refresh, and home icons. The page header features a search bar with the text 'Bedarfsermittlung', the title 'Intranet der Waha GmbH', and a link to 'Inhaltsverzeichnis'. On the right side of the page, there are icons for external link, share, PDF, and code.

Wie ermittelt man den Bedarf richtig?

Vorgehensweise bei der direkten Bedarfsermittlung:

- ✓ Stellen Sie offene Fragen, diese bieten einen großen Antwortspielraum.
- ✓ Bsp.: Für welchen Anlass benötigen Sie die Bluse? Für wen soll die Uhr sein?
- ✓ Achten Sie darauf, dass der Kunde/die Kundin sich nicht wie bei einem Verhör fühlt.
- ✓ Diese Vorgehensweise ist besonders für Produkte geeignet, die aus rationalen Gesichtspunkten gekauft werden (Technische Artikel).

Vorgehensweise bei der indirekten Bedarfsermittlung:

- ✓ Legen Sie dem Kunden/der Kundin Testangebote vor.
- ✓ Warten Sie die Reaktion des Kunden/der Kundin ab.
- ✓ Legen Sie nicht zu viele Waren vor, dies kann den Kunden/die Kundin bei der Kaufentscheidung überfordern.
- ✓ Diese Vorgehensweise ist besonders für Produkte geeignet, die aus emotionalen Gesichtspunkten gekauft werden (Kleidung, Parfüm, Schmuck).

LF2-LS02 Bedarf direkt und indirekt ermitteln

Lösung Übungen:

H5P_Übung zu den Fragarten (Lösung in der Übung)

Papierübungen zur Bedarfsermittlung

Sie sind zurzeit in der Qualitätsentwicklung der Waha GmbH eingesetzt und werden beauftragt, einzelne Verkaufsgespräche zu analysieren. In einer Schulung sollen Sie den neuen Auszubildenden aufzeigen, wie eine professionelle Beratung aussieht.

Schauen Sie sich die folgenden Auszüge aus den Verkaufsgesprächen an.

Verkaufsgespräch 1: Das Parfüm

Ein Mann im Anzug mittleren Alters steht in der Parfümerie vor dem Regal mit den Herrendüften. Die Auszubildende Esma spricht ihn an.

Esma:	„Guten Tag, wie ich sehe, interessieren Sie sich für unsere neuen Herrendüfte. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kunde:	„Ja, ich bin auf der Suche nach einem besonderen Parfum, das nicht jeder hat.“
Esma:	„Da sind Sie bei uns genau richtig, wir haben eine große Auswahl an exklusiven Düften. Wie wäre es denn mit diesem orientalischen Duft?“
Kunde:	„Ich weiß nicht, das ist, glaub, nicht so meins.“
Esma:	„Soll es dann eher was Sportliches oder Blumiges sein?“
Kunde:	„Ich weiß es nicht...“

Beurteilen Sie die Bedarfsermittlung und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag
Esma verwendet einen Vertrauensauslöser, das ist gut. Leider stellt Esma nur geschlossene Fragen und erfährt so nichts von den Bedürfnissen des Kunden.	„Worauf legen Sie bei einem Parfüm besonders wert?“ „Welche Duftrichtung bevorzugen Sie?“

Verkaufsgespräch 2: Rucksack

Eine ältere Dame kommt in die Sportabteilung. Der Auszubildende Alex spricht die Kundin an.

Alex:	„Guten Tag, wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kundin:	„Ich suche einen Rucksack für meine Enkelin zum Geburtstag.“
Alex:	„Kommen Sie mal mit. Hier sind die Kinderrucksäcke. Schauen Sie doch mal, der mit den Feen wäre doch was für Ihre Enkelin, oder?“
Kundin:	„Oh nein, aus dem Feenalter ist sie schon lang raus, sie wird bald 16 Jahre alt.“
Alex:	„Alles klar. Soll es denn ein Rolltop-Rucksack sein?“
Kundin:	„Keine Ahnung, sie braucht ihn hauptsächlich für die Schule.“

Beurteilen Sie die Bedarfsermittlung und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag
Alex verwendet keinen Vertrauensauslöser und legt einfach einen Kinderrucksack der Kundin vor, ohne zu wissen, wie alt die Enkelin ist. Auch die geschlossene Frage nach dem Rolltop-Rucksack ist schlecht, die Kundin weiß eventuell nicht, was das für ein Rucksack ist, außerdem schränkt er sich dadurch in der Auswahl ein.	„Wie alt ist denn Ihre Enkelin?“ „Wofür benötigt Ihre Enkelin einen neuen Rucksack?“

Verkaufsgespräch 3: E-Bike

Eine sportliche Frau mittleren Alters schaut sich bei den E-Bikes um. Der Auszubildende Emre spricht die Kundin an. Die Kundin möchte ein neues Fahrrad, mit dem sie lange Strecken fahren kann und auch problemlos Berge hinaufkommt.

Emre:	„Guten Tag, wie ich sehe, interessieren Sie sich für unsere E-Bikes. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kundin:	„Ja, genau, ich suche ein E-Bike, weiß aber nicht, welches das Richtige für mich ist.“
Emre:	„Wir haben eine große Auswahl an E-Bikes, da finden wir sicherlich das Richtige für Sie. Das Cityrad hier ist ein einfaches E-Bike, welches für kürzere Fahrten geeignet ist.“
Kundin:	„Ist das auch das Richtige für mich, wie lang hält denn da der Akku?“
Emre:	„Ja, klar! Das Cityrad ist ein einfaches E-Bike, welches für Kurzstrecken bestens geeignet ist. Wie sportlich sind Sie denn?“
Kundin:	„Ich würde sagen, schon sehr sportlich. Ich fahre täglich mit dem Fahrrad zur Arbeit, das sind schon so 40 km am Tag.“
Emre:	„Ah ok, dann ist das Cityrad eher nicht geeignet. Kommen Sie mal mit, ich zeige Ihnen das Profibike.“

Beurteilen Sie die Bedarfsermittlung und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Beurteilung	Verbesserungsvorschlag
Emre verwendet einen Vertrauensauslöser, das ist gut. Allerdings zeigt er, ohne den Bedarf der Kundin zu kennen, einfach ein E-Bike, welches dann nicht den Bedürfnissen der Kundin entspricht. Die Frage, wie sportlich sie ist, ist ungeeignet und könnte die Kundin persönlich verletzen.	Wie oft fahren Sie mit dem Fahrrad? Welche Strecken werden Sie überwiegend fahren? Welche Ansprüche stellen Sie an ein E-Bike?

Reflexion:
Oncoo Zielscheibe

Link: <https://www.oncoo.de/t/ipt7>



Fragen:

- Ich habe heute konzentriert gearbeitet.
- Ich kann die direkte und indirekte Bedarfsermittlung sicher anwenden.
- Ich konnte mein Anliegen im Mitarbeitergespräch gut kommunizieren.
- Ich konnte die zur Verfügung stehende Zeit gut nutzen.
- Ich kann offene Fragen stellen.
- Ich bin mit meinem Ergebnis zufrieden.