

LF2-LS04 Waren vorlegen

Verlaufsplan							
Unter- richts- phase	Phase der vollständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/Akti- onsform	Binnendifferen- zierung	Material, Me- dien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
Einstieg	Video	nehmen Stellung zum Eingangsvideo	spielt Video ab	Impulssetzend Plenum	Video auch in Textform?	Lernsituation	SuS füllen parallel den Beobach- tungsbogen aus
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	Partnerarbeit		Lernsituation	
	Planen <i>Wie ist vorzu- gehen, um das Ziel zu errei- chen?</i>	finden sich in Paaren zusammen planen gemeinsam ihre Vorgehensweise bei der Erstellung der Check- liste	informiert über Bearbei- tung der Aufträge berät/unterstützt bei Be- darf	Partnerarbeit		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 Checkliste)	berät/unterstützt bei Be- darf	Partnerarbeit		Lernsituation	
	Ausführen	erstellen eine Checkliste zum Thema verkaufsak- tive Warenvorlage“					

Verlaufsplan

Unter- richts- phase	Phase der vollständigen Hand- lung	Handeln		Sozial-/Akti- onsform	Binnendifferen- zierung	Material, Me- dien	Hinweise
		Schülerinnen und Schüler (SuS)	Lehrkraft (LK)				
Auswer- tung, ggf. Vertiefung	Kontrollieren <i>Wurden die Aufträge voll- ständig, sach- u. fachgerecht ausgeführt?</i>	präsentieren ihre Check- liste, vergleichen und diskutieren hinsichtlich Vollständigkeit und korri- gieren ggf. gestalten ein verbesser- tes Sonnencremever- kaufsgespräch in schrift- licher Form führen das Verkaufsges- präch durch	moderiert und hinterfragt	Partnerarbeit Plenum			Rückgriff zum Eingangsvideo: Verbesserung wird von allen SuS durchgeführt, ca. 2-3 Verkaufs- gespräche wer- den vorgespielt
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		Würfelfeedback H5P-Übungen und Papierübun- gen	

LF2-LS04 Waren vorlegen

Lösungshinweise:

Auftrag 1:

Schülerindividuelle Lösung:

Beobachtungsbogen für Rollenspiele in Warenvorlage

Abteilung: _____ Ware: _____

Phase	Beobachtungsmerkmale	Beobachtung	Bewertung
Warenvorlage	Wie wurde die Ware gezeigt, vorgeführt, erklärt?	Der/die Verkäufer/in zeigt jeden Ordner nur kurz und nennt ein Merkmal.	Verkäufer/in ist sehr hektisch.
	Wurden die Sinne des Kunden aktiviert?	Nein, der/die Verkäufer/in gibt die Ordner der Kundin/dem Kunden nicht in die Hand.	Kunde/Kundin hat keine Möglichkeit, die Funktionen/das Material der Ordner zu erfassen.
	Zu welchem Zeitpunkt wurde die Ware vorgelegt?	Direkt nach der Begrüßung	Keine Bedarfsermittlung
	Wie viele Waren wurden vorgelegt?	6 Ordner	Kunde/Kundin ist überfordert

	In welcher Preislage wurde die Ware gezeigt?	Keine Angaben	
--	--	---------------	--

Auftrag 2:

Haben die SuS Schwierigkeiten beim Erstellen einer Checkliste, nutzen diese die Vorlage zur Checkliste.

Leistungsstarke SuS formulieren eigenständig eine Checkliste.



Checkliste

Verkaufsaktive Warenvorlage

☐	Ware schnellstmöglich vorlegen
☐	ca. 3 Waren vorlegen
☐	in der mittleren Preislage beginnen
☐	die Ware anschaulich präsentieren
☐	Sinne ansprechen
☐	

☐	
☐	

Vertiefung/Übung:

Lösungsvorschlag:

Mittlere Preislage wurde hier nicht berücksichtigt, da Kunde nicht nach dem Preis fragt.

Situation: Kunde kommt in das Geschäft und schaut sich suchend um.

Verkäuferin:	„Guten Tag, wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
Kundin:	„Hallo, ich suche einen Ordner.“
Verkäuferin:	„Da finden wir bestimmt etwas Passendes für Sie. Welche Größe soll denn der Ordner haben?“
Kundin:	„Ich weiß nicht so genau. Es sollten auf jeden Fall viele Arbeitsblätter reinpassen.“
Verkäuferin:	„Ok. Da kann ich Ihnen diesen hier empfehlen. Er ist für DIN-A4-Blätter geeignet und Sie können ca. 600 Blätter abheften. Nehmen Sie ihn ruhig mal in die Hand, dann können Sie sich einen besseren Eindruck von der Größe machen.“ Eine Alternative wäre dieser Ordner in Blau. Durch die Farbe lassen sich Ihre Unterlagen optisch besser gliedern und auseinanderhalten. Natürlich gibt es diesen auch noch in weiteren Farben. Schauen Sie hier.“ (Zeigt dem Kunden verschiedene Farben).
Kundin:	„Genau so einen habe ich gesucht. Ich würde den Roten nehmen.“

Papierübungen zur Warenvorlage

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 und ermittelt seinen Bedarf. Der Kunde möchte ein neues und besonders Parfüm, welches nicht jeder hat.

Esma:	„Hier haben wir den neuen Duft ‚Fresh‘, ein sehr sportlicher und frischer Duft. Möchten Sie ihn mal ausprobieren?“
Kunde:	„Ja selbstverständlich!“ (Esma sprüht den Duft auf einen Teststreifen und reicht ihn dem Kunden) „Der riecht schonmal ganz gut.“
Esma:	„Es ist ein sehr sportlicher, frischer Duft, der gerade sehr beliebt ist und häufig verkauft wird.“

Beurteilen Sie die Warenvorlage und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Lösungsvorschlag:

Esma zeigt dem Kunden nur ein Parfüm, besser wären 2-3 unterschiedliche Düfte, damit der Kunde einen Vergleich hat.

Esma spricht mehrere Sinne an, indem Sie den Kunden das Parfüm ausprobieren lässt.

Der Kunde wollte einen besonderen Duft, der nicht von jedem benutzt wird. Deshalb ist das Parfüm schlecht ausgewählt, das Kaufmotiv wurde nicht berücksichtigt.

Verkaufsgespräch 2: Kaffeemaschine

Eine ältere Dame steht vor dem Regal mit den Kaffeemaschinen. Der Auszubildende Alex spricht die Kundin an und ermittelt ihren Bedarf. Die Kundin möchte eine neue, günstige Kaffeemaschine ohne viel Schnickschnack, weil ihre alte kaputt gegangen ist.

Alex:	„Ich empfehle Ihnen den hochwertigen Selaco Vollautomaten, mit dem Sie ganz einfach auch leckeren Milchschaum zubereiten können“.
Kundin:	„Ich brauche eigentlich nur eine ganz normale Kaffeemaschine und ich trinke meinen Kaffee immer schwarz!“
Alex:	„Dann kann ich Ihnen diese einfache Kaffeemaschine von Lapressa empfehlen.“ (Alex zeigt der Kundin ein Markenprodukt und die einfache Bedienung, das Befüllen des Wassertanks etc.)
Kundin:	„Na ja, aussehen tut sie ja nicht schlecht. Aber gibt's die auch kleiner? Ich habe nicht so viel Platz in meiner Küche.“
Alex:	„Ja, selbstverständlich. Da haben wir das Modell Piccolina von Lapressa. Die Kaffeemaschine ist sehr leicht zu bedienen, nimmt wenig Platz ein und ist diese Woche sogar im Angebot.“

Beurteilen Sie die Warenvorlage und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Lösungsvorschlag:

Alex zeigt der Kundin nur eine Kaffeemaschine, besser wären 3 unterschiedliche, damit die Kundin einen Vergleich hat.

Außerdem stellt er ihr zunächst einen hochwertigen Vollautomaten vor, die Kundin möchte aber eine einfache Kaffeemaschine, die nicht zu teuer. Bessere wäre mit einer Kaffeemaschine in mittlerer Preislage zu beginnen.

Alex spricht mehrere Sinne an, indem Sie der Kundin die Kaffeemaschine vorführt.

Verkaufsgespräch 3: E-Bike

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

Emre:	„Schauen Sie mal, hier haben wir das neue ‚Cityrad 2022‘ mit 26-Zoll-Rädern und einem entnehmbaren Akku.“
Kundin:	„Ist das auch das Richtige für mich, das sieht so klein aus?“
Emre:	„Ja, klar! Das Cityrad ist ein einfaches E-Bike, welches für lange Fahrten geeignet ist. Wie oft fahren Sie denn?“
Kundin:	„Ich fahre täglich mit dem Fahrrad zur Arbeit.“

Emre	„Ich kann Ihnen auch noch das ‚City Pro 2022* mit 28-Zoll-Rädern zeigen. Kommen Sie bitte mit. (Läuft mit der Kundin zu einem Regal, auf dem das City Pro 2022 eingehängt ist). Schauen Sie, die Reifen sind größer und müssten zu Ihrer Körpergröße passen.“
------	---

Beurteilen Sie die Warenvorlage und formulieren Sie gegebenenfalls einen Verbesserungsvorschlag.

Lösungsvorschlag:

Emre zeigt der Kundin nur ein E-Bike, besser wären 3 unterschiedliche, damit die Kundin einen Vergleich hat.

Außerdem spricht er die Sinne der Kundin nicht an. Er aktiviert die Kundin auch nicht zum Ausprobieren des E-Bikes.

„Dieses Modell hat einen Alu-Rahmen und ist somit besonders leicht, heben Sie es doch mal hoch.“

„Setzen Sie sich doch mal auf das E-Bike, dann bekommen Sie ein Fahrgefühl. Hier hinten haben wir eine Teststrecke.“