**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 8: „Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche führen“ (40 UStd.)**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen**  | **Zeitrichtwert (UStD.)** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8.1 | Kundinnen und Kunden beraten | 40 | * Rechtliche Grundlagen (WBL)
* Beratungs- und Verkaufsgespräche
* Bedürfnisse und Erwartungen von Kundinnen und Kunden auch in einer fremden Sprache
* Aspekte für anlassbezogene Gespräche (Beratung, Verkauf, Umtausch, Reklamation)
* Nonverbale und verbale Kommunikationsformen und ‑techniken
 |
| 8.2 |  |  |  |
| 8.3 |   |  |  |
| 8.4 |  |  |  |

|  |
| --- |
| **2. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Betriebsorganisation und Verkauf**Lernfeld 8:** Kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsgespräche führen (40 UStd.)**Lernsituation 8.1:** Kundinnen und Kunden beraten (40 UStd.) |
| Einstiegsszenario Die Kundin Frau Neuhaus möchte ihre drei Balkonkästen mit Petunien bepflanzt haben. Sie hat allerdings Bedenken, da sie im letzten Jahr Schädlinge an den Pflanzen hatte. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Beratungsgespräch führen (evtl. Videoanalyse)
* Poster mit Pflanzenschädlingen erstellen

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Klassenarbeit, Präsentation der Handlungsergebnisse
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler* kennen das Sortiment der Beet-, Balkon- und Kübelpflanzen
* führen ein professionelles Verkaufsgespräch/Beratungsgespräch zu passenden Pflanzenarten
* differenzieren Pflanzenschädlinge
* beschreiben, analysieren und modifizieren Konfliktsituationen in der Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden
* trainieren wertschätzende Kundenkommunikation
* arbeiten im Team
* planen und organisieren Betriebsabläufe
* erkennen Ansprüche von Kundengruppen
* erstellen eigenständig Informationsmaterialien
* kennen und berücksichtigen Nachhaltigkeitskriterien
* zeigen sich gegenüber Kundinnen und Kunden empathisch
* berücksichtigen in ihrem Handeln die Interessen der Kundinnen und Kunden und des Unternehmens
* nutzen Onlinekataloge
* reflektieren eigene Arbeitsergebnisse in Hinblick auf Informationsgehalt und Aktualität.
 | Konkretisierung der Inhalte* Die Floristin und der Florist in der Verkaufsrolle
* Erscheinungsbild und Verhalten in der Verkaufsrolle
* Aufgaben in der Verkaufsrolle
* Bedeutung von Beratung und Verkauf
* Kaufmotive
* Kundentypen nach äußerem Erscheinungsbild und Charaktereigenschaften
* Phasen des Verkaufsgesprächs
* Fragetechniken
* Kundeneinwände im Verkaufsgespräch
* Einwandbehandlungsmethoden
* Zusatzverkäufe
* Ersatzverkäufe
* Serviceangebote
* Rechte bei mangelhafter Ware (Reklamationen und Umtausch)
* Nonverbale/verbale Kommunikation
* Kommunikationsmodelle
* Digitale Medien als Organisationsmittel
* Nachhaltigkeitskriterien: Abfallvermeidung, Wiederverwertbarkeit, Entsorgung, Regionalität, soziale Aspekte
* Beratungsgespräch in einer fremden Sprache führen
* Volumenberechnung bei der Bepflanzung von Gefäßen
* Überblick über Erden und Substrate
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Internetrecherche, Verwenden von KI, Videoanalyse, Rollenspiel, Textrecherche in Einzelarbeit, PC-Programme (Text und Grafik)
 |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle* Internet
* Fachtexte
* Lehrbuch
 |
| Organisatorische Hinweise |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)