**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 Kompetenzen  Die 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.)