|  |  |
| --- | --- |
| **1. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Geschäftsprozesse im Groß- und Außenhandelsmanagement  **Lernfeld 2**: Aufträge kundenorientiert bearbeiten (80 UStd.)  **Lernsituation 2.3:** Beratungs- und Verkaufsgespräche führen (12 UStd.) | |
| Einstiegsszenario  Bei der Auswertung des letzten Geschäftsjahres stellt die Geschäftsleitung einen spürbaren Umsatzrückgang im stationären Handel, insbesondere bei den Großkunden, fest.  Die Geschäftsleitung fordert von der Verkaufsabteilung, die Qualität der Beratungs- und Verkaufsgespräche vor allem mit den Großkunden so zu verbessern, dass die Kundenbindung wieder verstärkt und damit der Umsatz pro Kundin und Kunde erhöht wird. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Übersicht über die Analyseergebnisse * Padlet mit wichtigen Informationen zur Führung eines situationsgerechten Beratungs-und Verkaufsgespräches * Film eines Beratungs-/Verkaufsgesprächs   Hinweis zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Bewertung des Padlets * im Anschluss an die Einheit z. B. Übungen aus dem eingeführten Lehrbuch zu verschiedenen Beratungs- und Verkaufssituationen, Erstellung eines Kahoot-Quiz‘, Vorbereitung und Durchführung von Gesprächen |
| Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * planen ihre eigene Arbeitsweise * informieren sich über Hinweise zur bisherigen Qualität der Beratungs- und Verkaufsgespräche in der Branche und im Unternehmen * informieren sich über geeignete Techniken der Gesprächs- und der Verhandlungsführung * führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Nutzung geeigneter Medien durch * reagieren situationsgerecht auf Kundeneinwände * weisen auf Serviceangebote, Dienstleistungen und Ergänzungsartikel hin, auch in einer Fremdsprache * bewerten und reflektieren ihr Arbeitsergebnis, auch unter dem Aspekt der Kundenorientierung * bewerten und reflektieren ihren Arbeitsprozess. | Konkretisierung der Inhalte   * Phasen des Beratungs-/Verkaufsgespräches * Techniken der Gesprächsführung * Nonverbale und verbale Kommunikation * Kundenorientiertes Telefonieren * Serviceangebote, Dienstleistungen und Ergänzungsartikel |
| Lern- und Arbeitstechniken   * Gruppenarbeit mit zunächst arbeitsteiliger Bearbeitung der aus der Lernsituation abgeleiteten Themen * Erstellung eines Padlets je Arbeitsgruppe zur Zusammenführung der Einzelergebnisse und Präsentation vor der Lerngruppe * Entwurf eines Drehbuches je Arbeitsgruppe unter Nutzung eines Textverarbeitungsprogramms sowie Umsetzung (Film) * Anwendung der Ergebnisse in Rollenspielen vor der Lerngruppe (Dokumentation der Beobachtungen) * Bewertung der Rollenspiele * Reflexion des Arbeitsprozesses (z. B. per Smartphone unter Zuhilfenahme von Mentimeter)   Englisch[[1]](#footnote-1)   * Schülerinnen und Schüler bieten Kundinnen und Kunden ein breites Spektrum an eigenen Produkten und Dienstleistungen zielführend an. * Schülerinnen und Schüler führen Produkt- und Dienstleistungsempfehlungen selbstständig kunden- und adressatengerecht durch und dokumentieren diese. * Schülerinnen und Schüler beschreiben und erklären umfassend die eigenen Dienstleistungen und Handlungsschritte situations- und adressatengerecht.   Deutsch/Kommunikation[[2]](#footnote-2)   * Schülerinnen und Schüler erkennen und nutzen gestalterische Elemente gesprochener Sprache. Sie kennen und wenden grundlegende Funktionen von Sprache und Texten in unterschiedlichen Medien und Gesprächsformen an (z. B. Telefonate, Verkaufsgespräche). * Schülerinnen und Schüler kennen Merkmale von Sprachvarietäten und nutzen sie zielgerichtet und adressatengerecht und reflektieren deren Funktion (z. B. Beratungsgespräch mit Kundinnen und Kunden). | |
| Unterrichtsmaterialien/Fundstelle   * Internetrecherche zu den Themen Umgang mit Großkunden, Vertriebsmanagement, Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen u. a. * Fachbuch * Beobachtungsbogen (vorgegeben von der Lehrkraft oder im Internet recherchiert) * Informationen zur bisherigen Qualität der Beratungs- und Verkaufsgespräche (z. B. vorliegende Beschwerden) | |
| Organisatorische Hinweise   * Anhand der Lernsituation ermitteln die Schülerinnen und Schüler im Plenum die zu untersuchenden Fragestellungen, die dann die Grundlage für die Strukturierung des gemeinsamen Padlets darstellen. * Rollenspiele sollten per Handykamera gefilmt und z. B. mit Apple-TV anschließend im Plenum gezeigt, dann besprochen und kritisch reflektiert werden. * Infrastruktur zur Nutzung von Standardbüroanwendungen (Textverarbeitungsprogramme) | |

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

1. Vgl.: Bildungsplan Berufsschule – Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung – Deutsch/Kommunikation (FHR), S. 27 [↑](#footnote-ref-1)
2. Vgl.: Bildungsplan Berufsschule – Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung Fachbereich Wirtschaft und Verwaltung – Englisch (FHR), S. 25 [↑](#footnote-ref-2)