|  |
| --- |
| **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 KompetenzenDie 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)