|  |  |
| --- | --- |
| **2. Ausbildungsjahr** | Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel, Verkäuferin/Verkäufer |
| **Bündelungsfach** | *Kundenkommunikation und -service (KKS)* |
| **Lernfeld *2*** | *Verkaufsgespräche kundenorientiert führen*(80 UStd.)  |
| **Lernsituation *xx*** | *Feedback-Geben und Feedback-Nehmen nach einem Verkaufsgespräch (4 Std.)*  |
| Einstiegsszenario Bei einem Verkaufsgespräch an der Kasse kommt es aufgrund einer unklaren Auszeichnung der Ware zu einer Nachfrage einer Kundin. Die Auszubildende gibt fachlich richtige Auskünfte, zeigt jedoch kein kundenorientiertes Kommunikationsverhalten. Die Kundin beschwert sich bei dem Abteilungsleiter bezüglich des Verhaltens der Auszubilden, weshalb der Abteilungsleiter dieser Auszubildenden für den nächsten Tag ein Feedback-Gespräch ankündigt. Die Auszubildende sucht über einen Eintrag in ihrem Blog in der Community Unterstützung für dieses Gespräch. | Handlungsprodukt/Lernergebnisz. B.: ein Plakat mit Feedback-Regeln für die Klasse/für den Betrieb erstellenggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und LeistungsbewertungAnwenden von Feedback-Regeln anhand eines reellen Verkaufs-gesprächs  |

|  |
| --- |
| **Dokumentationsraster** |

|  |  |
| --- | --- |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskenntnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik.Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Beim Verkaufsgespräch beziehen sie auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik | Konkretisierung der Inhalte:* Theoretische Auseinandersetzung mit dem Thema Feedback
* Sensibilisierung für situations- und adressatengerechtes Feedback
* Entwickeln von gruppenspezifische Regeln zum „Feedback-Geben“ und „Feedback-Nehmen“
* Sicherung dieser Regeln, z. B. durch Analyse eines realen Verkaufsgesprächs in einem Betrieb
 |
| Lern- und Arbeitstechniken, z. B.* Brainstorming
* Erstellung einer Mindmap
* Internetrecherche
* Video zum Rollenspiel
 |

|  |
| --- |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleEingeführtes Lehrbuch, ausgewählte Webseiten aus dem Internet, wie z. B. http://methodenpool.uni-koeln.de/feedback/feedback\_darstellung.html [Stand Mai 2020] |
| Organisatorische HinweiseEs wird ein Klassenraum mit WLAN-Zugang benötigt.Die Kooperation mit den Ausbildungsbetrieben ist wünschenswert.Unterstützung bei der Entwicklung der Unterrichtsreihe bieten die Materialien auf der Webseite Berufsbildung.NRW.de. Unter der Rubrik Sprachbildung/Unterrichtsmaterialien sind Dateien zum Thema „Berufssprache Deutsch - [„Feedback Geben und Feedback Nehmen“](https://www.berufsbildung.nrw.de/cms/bildungsganguebergreifende-themen/sprachbildung/umat/unterrichtsmaterialien.html) eingestellt.  |