

Zielanalyse

Stand: Januar 2024

Beruf-Kurz	Ausbildungsberuf	Zeitrictwert
WVK WKE	Verkäufer/Verkäuferin Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	80
Lernfeld Nr.	Berufsfachliche Kompetenz	Jahr
06	Schwerpunkt Betriebswirtschaft	2
	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	

Schule, Ort	Lehrkräfte/team
-------------	-----------------

Bildungsplan¹	didaktisch-methodische Analyse
---------------------------------	---------------------------------------

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
[...] Die Schülerinnen und Schüler reagieren angemessen auf Kundeneinwände, indem sie Verständnis zeigen und die Einwände ausräumen, ausgleichen oder Alternativvorschläge anbieten. Sie begegnen Problemen in der Kaufabschlussphase mit geeigneten Abschlusstechniken und verabschieden den Kunden. [...]	Kundeneinwände - Gründe - Methoden der Behandlung von Einwänden - Preiseinwandsmethoden	auch Bestätigungsfragen auch Rabatte	LS01 Kundeneinwände ausräumen	Verkaufsleitfaden Präsentation (zur Durchführung eines Verkaufstrainings) Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren Medien sachgerecht nutzen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiel	14
	Kaufabschluss - Abschlusssignale des Kunden - Abschlusstechniken - Abschlussverstärker	auch Alternativfragen	LS02 Kaufabschluss herbeiführen	Verkaufsleitfaden Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiele	03
	Serviceleistungen an der Kasse		LS03 Serviceleistungen an der Kasse anbieten	Verkaufsleitfaden Handlungsempfehlung	Informationen strukturieren Entscheidungen treffen		02

¹ Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin (2017), S. 18.

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	Verabschiedung		LS04 Kunden verabschieden	Verkaufsleitfaden Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiele	03
Ausgehend von der Unternehmensphilosophie der Ausbildungsbetriebe handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel. [...]	Kundenverhalten - Kundengruppen - Kundentypen - Konsumtypen	auch Kinder, Senioren aktuelle Beispiele	LS05 Kundenverhalten analysieren	Präsentation	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Medien sachgerecht nutzen		06
	spezielle Verkaufssituationen - Verkaufen bei Hochbetrieb - Verkaufen kurz vor Ladenschluss - Kunden in Begleitung - Geschenk- u. Besorgungskauf - Finanzierungskauf	Ratenkauf	LS06 Bei Hochbetrieb verkaufen	Verkaufsleitfaden	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen		02
			LS07 Kurz vor Ladenschluss verkaufen	Verkaufsleitfaden	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen		02
			LS08 Kunden in Begleitung beraten	Verkaufsleitfaden Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiele	03
			LS09 Kunden bei Geschenk- und Besorgungskäufen unterstützen	Verkaufsleitfaden Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren	Rollenspiele	03

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
					sachlich argumentieren		
			LS10 Kunden bei einem Finanzierungskauf beraten	Mitarbeiterhandbuch Beratungsgespräch Kaufvertrag Widerrufsformular	Informationen strukturieren sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Gesetzestexte Rollenspiel	05
	Ladendiebstahl	auch Prävention	LS11 Ladendiebstahl verhindern	Schulungsunterlagen Handlungsanweisung	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen		02
[...] Bei Umtausch und Reklamationen von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens sowie der Kunden und wenden dabei rechtliche und betriebliche Regelungen an.	mangelhafte Lieferung - Sachmangelarten - Gewährleistung und Garantie - Rechte des Käufers und Rückabwicklung	Reklamation, nur Verbrauchsgüterkauf, vgl. Lernfeld 7	LS12 Sachmangelarten unterscheiden	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren	vgl. LF07 Gesetzestexte	03
	Kulanz	auch Umtausch	LS13 Reklamationen und Umtauschwünsche sachgerecht und kundenorientiert bearbeiten	Mitarbeiterhandbuch Verkaufsgespräche	Informationen strukturieren sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	vgl. LF07 Gesetzestexte Rollenspiel	14
	Produkthaftung	Überblick	LS14 Produktsicherheit und Produkthaftung beachten	Mitarbeiterhandbuch	Informationen strukturieren	Gesetzestexte	02
[...] In schwierigen Gesprächs- und Beratungssituationen zeigen sie Einfühlungsvermögen im Umgang mit Kunden, bewältigen Stresssituationen, erkennen mögliche Konflikte und tragen durch Anwendung von Konfliktlösungsstrategien zu deren Lösung bei. Hierbei wenden sie	[Umfassende Kompetenz für das gesamte Lernfeld] integrativ umsetzen						

kompetenzbasierte Ziele	Inhalte	Hinweise	Titel der Lernsituation	Handlungsergebnisse	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
zielgerichtet verbale und non-verbale Ausdrucksmöglichkeiten an. [...]							
gesamt*							64

* Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.