|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Didaktische Jahresplanung – Lernsituation**  Berufsfachschule Wirtschaft mit dem Schwerpunkt Einzelhandel | | | **Lernfeld:**  LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen |
| **Eingangsvoraussetzung der SchülerInnen:**  □ **RS** □ **offen (RS/HS)** | **Beschreibung der Lernsituation:**  Wie baue ich Kontakt zu meinem Kunden auf? | | **Zeitrichtwert:36 U.Stunden**  **Theorie: 12**  **Praxis: 24**  **Halbjahr: 1** |
| **Ausgangssituation:**  In ihrem Unternehmen wird in letzter Zeit das weinig umsatzfreundliche Verhalten der Kunden festgestellt. Um nun vermehrt den Wünschen und Ansprüchen der Kunden zu entsprechen und damit Image und Umsatz zu erhöhen, soll nun der Kunde noch mehr in den Mittelpunkt des kaufmännischen Handelns in ihrem Betrieb rücken. Ihre Erfahrungen aus verschiedenen Verkaufs- und Beratungsgesprächen zeigen dabei sehr unterschiedliche Kundeninteressen. | | | |
| **Angestrebtes Ergebnis:**  Die Kenntnisse über ein Kundengespräch in konkreten Situationen anwenden können. | | | |
| **Kompetenzen:**   * Selbst- und Fremdwahrnehmung in der neuen Rolle als Verkäufer erkennen und in kundengerechtes Verhalten umsetzen. * Gesprächsförderer und –störer unterscheiden, um diese zielgerichtet für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch anzuwenden bzw. zu vermeiden. * verbale und nonverbale Signale des Kunden ausmachen und kundenorientiert reagieren sowie Einfühlungsvermögen zeigen. * Selbst- und Fremdwahrnehmung bewerten und das eigene Verhalten im Verkauf daraufhin selbstkritisch betrachten. * konstruktive Rückmeldungen geben und annehmen und das eigene Verhalten im Verkaufsgespräch hinterfragen. * auf den Kunden verbal und non-verbal einstellen und so eine kundengerechte Kommunikation im Verkauf eröffnen, führen und abschließen. * Kundenkontakt vorbereiten durch Nutzen von Verkaufshilfsmitteln, Checklisten u.a. Hilfsmittel. | | | |
| **Methodisch-didaktische und organisatorische Planung der Lernsituation**  Theorie und Praxis sind verzahnt zu betrachten | | | |
| **Theorie** | | **Praxis** | |
| Ansprüche der Kundschaft | | Aktives Zuhören | |
| Formen der Kommunikation und deren Bedeutung für den Schwerpunkt | | Rhetorische Mittel | |
| Konflikt-Vermeidungsstrategien | | Proxemik, Gestik … | |
| Berufsspezifische Sprachkenntnis | | Durchführung und Reflexion | |
| … | | … | |
| **Materialien:**   * Rollenspiele und Unterrichtsgespräche * Pantomime / Sketche * Sprachübungen * Rollenkarten * Beobachtungsbogen / Auswertungsbogen * … | | | |