

Knauer
Lucas
Rosenthal
Speth

Arbeitsheft

KOMPETENZ im Einzelhandel

Lernsituationen und Übungen

1





Reihe „KOMPETENZ im Einzelhandel“

Verfasser/-innen:

Sabine Knauer
Karsten Lucas
Tatjana Rosenthal
Dr. Hermann Speth

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Die Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG behält sich eine Nutzung ihrer Inhalte für kommerzielles Text- und Data Mining (TDM) im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an copyright@merkur-verlag.de.

Umschlagfotos:

Bild links: Paolo Gallo – www.colourbox.de
Bild rechts oben: pressmaster – www.colourbox.de
Bild rechts unten: #246329 – www.colourbox.de

* * * * *

2. Auflage 2025

© 2022 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de
lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur-Nr. 1821-02

ISBN 978-3-8120-1187-7

VORWORT

Das „**Arbeitsheft – KOMPETENZ im Einzelhandel 1**“ ist der erste Teil unserer Arbeitsheft-Reihe für die Ausbildungsberufe **Verkäuferin und Verkäufer** sowie **Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel**.

Das Arbeitsheft konzentriert sich auf die **Lernfelder (LF)** des ersten Ausbildungsjahres:

- Lernfeld 1:** Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren
- Lernfeld 2:** Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
- Lernfeld 3:** Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
- Lernfeld 4:** Waren präsentieren
- Lernfeld 5:** Werben und den Verkauf fördern

Für die Auswahl der Inhalte und Aufgabenstellungen sind neben dem Rahmenlehrplan der aktuelle Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung sowie die Ausbildungsverordnung maßgeblich.

Das Arbeitsheft folgt dem Ansatz der **Lernfeldkonzeption** und fördert das berufsorientierte ganzheitliche und selbstbestimmte Lernen. Dabei werden die Lernfelder des Rahmenlehrplans in Form von **Lernsituationen** konkretisiert. Die Lernsituationen unterstützen die Teamfähigkeit sowie die Fähigkeit zur Präsentation und Diskussion der Schülerinnen und Schüler. Sie fördern also Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen. **Weiterführende Aufgabenstellung** vertiefen die Inhalte und ermöglichen eine individuelle Differenzierung.

Das Arbeitsheft ermöglicht auf diese Weise einen **kompetenzorientierten Unterricht** (situationsbezogen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentiert aufgrund seines Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlastet die Unterrichtsvorbereitung, den Kopieraufwand und die didaktische Jahresplanung.

Das Arbeitsheft ist **mit dem Schulbuch „KOMPETENZ im Einzelhandel 1“ (Merkur-Nr. 0821) abgestimmt**. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Schulbuch enthaltenen Fachinformationen, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann. Es ist daher ideal, wenn Schulbuch und Arbeitsheft gemeinsam im Unterricht eingesetzt werden.



Durch die **Verzahnung der Unterrichtsmaterialien** wird **der Erwerb** themenübergreifender Kompetenzen einerseits vereinfacht; durch die **relative Selbstständigkeit** der einzelnen Materialien wird andererseits der pädagogische und schulorganisatorische Freiraum gewährleistet, der für die erfolgreiche Umsetzung des Rahmenlehrplans unseres Erachtens notwendig ist.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Arbeitsheft auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich, divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten – sofern nicht anders kenntlich gemacht oder aus dem Kontext erschießbar – gleichermaßen für alle Geschlechter.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lern- und Lehrerfolg!

Solingen, Oldenburg, Hagen und Wangen im Frühjahr 2025

Die Verfasser

1 Den Ausbildungsbetrieb präsentieren



Steckbrief für die Vorstellung des Ausbildungsbetriebs

Name des Einzelhandelsbetriebs: _____

Gründungsjahr: _____

Branche: _____

Standort und Adresse: _____

Rechtsform: _____

Anzahl der Beschäftigten: _____

– Vollzeitbeschäftigte _____

– Teilzeitbeschäftigte _____

Anzahl der Auszubildenden: _____

Ladenöffnungszeiten: _____

Welche Waren und Dienstleistungen werden angeboten? _____

An welche Zielgruppen werden die Waren verkauft? _____

Allgemeine Daten
über den
Ausbildungsbetrieb

Informationen zum
Warensortiment und
zum Kundenstamm

Welches Verhältnis besteht zwischen Stammkunden und Laufkundschaft?

*... weitere
Informationen zum
Warensortiment und
zum Kundenstamm*

Wie groß ist das Einzugsgebiet des Einzelhandelsbetriebs?

Wie häufig und in welchen Medien wird geworben?

Welche Ziele verfolgt der Einzelhandelsbetrieb?

*Zielsetzungen
des Einzelhandels-
betriebs*

Gibt es ein Unternehmensleitbild, in dem die Grundwerte des Einzelhandelsbetriebs formuliert sind?

2 Sich mit Regelungen im dualen System der beruflichen Bildung auseinandersetzen



HANDLUNGSSITUATION

Start in das Berufsleben

Tanja Erichsen, siebzehnjährige Absolventin der Realschule Gummersbach, hat einen Ausbildungsplatz zur Einzelhandelskauffrau beim Einzelhändler Henning Meinershagen e.Kfm. im 30 km entfernten Olpe erhalten.

Wichtig ist Tanja, einen guten Start in ihr „neues Leben“ hinzulegen. „Einen positiven Eindruck möchte ich machen, wenn ich als neuer Azubi im Betrieb anfangen“, denkt sie.

„Was, sagte Herr Meinershagen beim Einstellungsgespräch, wäre ihm sehr wichtig? Erst einmal alles aufmerksam zu beobachten, nett und freundlich zu den Kunden zu sein, auf meine Kleidung zu achten und gut zuzuhören, wenn ein Mitarbeiter mir nützliche Tipps

gibt. Ich soll mir die wichtigsten Dinge aufschreiben, damit ich sie nicht sofort wieder vergesse. „Jeder Betrieb läuft anders“, hat er gesagt. Ach ja, und viel fragen soll ich.

An meine Unterlagen soll ich denken, die würde er unbedingt brauchen. Welche waren das noch? Sozialversicherungsausweis, eine ärztliche Bescheinigung, die Krankenversicherung, ein polizeiliches Führungszeugnis, meine Schulzeitbescheinigung.

Ein Girokonto bei einer Bank soll ich mir einrichten, sonst gäbe es kein Geld.

Jeden Dienstag und Freitag ist Berufsschule. Dort wird das Theoretische, wie alles über den Verkauf und Gesetze, an die Schüler vermittelt.



ARBEITSAUFTRAG ZUR HANDLUNGSSITUATION

Erläutern Sie, wie die Berufsausbildung in Ihrem Ausbildungsbetrieb abläuft. Notieren Sie wesentliche Inhalte wie zum Beispiel Arbeitszeiten, Pausenzeiten, Urlaubsregelungen, Ausbildungsdauer usw. aus Ihrem Ausbildungsvertrag und vergleichen Sie diese mit Ihren Mitschülern.

So läuft die Berufsausbildung in meinem Ausbildungsbetrieb	
Arbeitszeiten	

So läuft die Berufsausbildung in meinem Ausbildungsbetrieb	
Pausenregelungen	
Urlaub	
Ausbildungs- dauer	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	



WEITERE AUFGABEN

1. Der Auszubildende Florian Pfiffig ist seit zwei Monaten als Auszubildender beim Möbelhaus Max Müller e. K. beschäftigt.

- 1.1 Nennen Sie den Vertrag, der zwischen Florian Pfiffig und dem Möbelhaus Max Müller e. K. geschlossen wurde. Geben Sie die zugrunde liegende Rechtsgrundlage an.

- 1.2 Nennen Sie drei Angaben, die im Vertrag unbedingt enthalten sein müssen.

➤

➤

➤

- 1.3 Nennen Sie die Unter- und Obergrenze, die bei der Probezeit eines Auszubildenden zu beachten ist.

- 1.4 Wie ist die Kündigung der Auszubildenden in der Probezeit geregelt?

- 1.5 Nennen Sie die Form, in der der Berufsausbildungsvertrag abzuschließen ist, und geben Sie an, wo er registriert ist.

- 1.6 Erklären Sie, unter welchen Bedingungen ein Berufsausbildungsverhältnis endet.

2. Der Auszubildenden Margit gefällt es bei der Hammer OHG nicht mehr. Die Kolleginnen und Kollegen sind ihr unsympathisch, der Chef erst recht.

Prüfen Sie, ob Margit ihr Berufsausbildungsverhältnis lösen kann! Wenn ja, nennen Sie die Bedingung.

3. Viele junge Leute meinen, dass das schnelle Geldverdienen wichtiger sei als eine gute Ausbildung. Widerlegen Sie diese Meinung, indem Sie stichpunktartig drei Vorteile einer guten Ausbildung nennen.

➤

➤

➤

4. 4.1 Die Berufsausbildung verursacht den Ausbildungsbetrieben hohe Kosten.

Erläutern Sie, warum die Berufsausbildung den ausbildenden Betrieben dennoch Vorteile bringen kann.

- 4.2 Nicht alle Ausgebildeten werden von den Ausbildungsbetrieben auch übernommen.

Beschreiben Sie an einem Beispiel, ob dies immer ein Nachteil für die Ausgebildeten sein muss.

3 Die Bedeutung von Tarifverträgen beurteilen



HANDLUNGSSITUATION



Ruth Langenfeld, Auszubildende zur Verkäuferin im zweiten Ausbildungsjahr bei Blum & Rensch KG, einem Textileinzelhandelsunternehmen aus Magdeburg, liest im Internet, dass die Tarifverhandlungen für den neuen Tarifvertrag für den Einzelhandel nach einigen Warnstreiks kurz vor dem Abschluss stehen.

Hinsichtlich der Gehälter der Angestellten soll eine Erhöhung von 5,5% und bei den Auszubildungsvergütungen eine einmalige Sonderzahlung in Höhe von 120,00 EUR sowie ein Anstieg um 1,6% durchgesetzt werden. Zudem soll es ein Jahr nach Inkrafttreten der erzielten Vereinbarung für die Einzelhandelsbeschäftigten eine weitere Erhöhung der Entgelte in Höhe von 2,1% geben. Die Gesamtlaufzeit des Tarifvertrages soll drei Jahre betragen.

Ruth sagt sich: „Das ist ja klasse, dann kann ich mir endlich eine größere Wohnung leisten. Ich hoffe, dass diese Regelungen auch noch nach meiner Ausbildung für mich Bestand haben.“

Neben dem Zeitungsartikel zu den Tarifverhandlungen ist die oben stehende Karikatur abgebildet.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beschreiben Sie den Inhalt, den die Karikatur ausdrücken möchte.

2. Erklären Sie, welches Problem aus dem Wirtschaftsleben der Zeichner der Karikatur darstellt.

3. Erläutern Sie, auf welche Weise ein Interessenausgleich herbeigeführt werden kann.



WEITERE AUFGABEN

1. Erläutern Sie folgende Begriffe:

	Erläuterungen
Tarifvertrag	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Allgemeinverbindlichkeit	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2. Die Arbeitgeber und die Gewerkschaften vereinbaren eine Regelung über die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall.

Nennen Sie die Tarifvertragsart, in welcher eine solche Regelung steht.

3. Stellen Sie jeweils zwei Vorteile, die die Tarifverträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber bringen, dar.

Vorteile für den Arbeitnehmer	Vorteile für den Arbeitgeber
<p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

4. Erläutern Sie, wie sich der Lohn in einer Wirtschaft bilden würde, in der es keine Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände gibt.

5. Unterscheiden Sie die Begriffe Streik und Aussperrung.

Streik	Aussperrung
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

6. Der neue Lohntarifvertrag im Einzelhandel sieht eine Gehaltssteigerung von 2,5 % vor.

Aufgaben:

- 6.1 Nennen Sie die Voraussetzungen, unter welchen ein Unternehmen seinen Mitarbeitern 2,5 % mehr Gehalt zahlen muss.

- 6.2 Prüfen Sie, ob alle Mitarbeiter Anspruch auf die 2,5 %ige Gehaltserhöhung haben.

7. Der arbeitslose Facharbeiter Bernd Loss ist in keiner Gewerkschaft. Er erhält von der Karin Widmann KG einen Arbeitsvertrag, den er annimmt. Der Lohn liegt 125,00 EUR monatlich unter dem Tariflohn. Die Karin Widmann KG ist im Arbeitgeberverband. Prüfen Sie, ob ein rechtsgültiger Vertrag zustande gekommen ist.

4 Regelungen zur betrieblichen Mitbestimmung berücksichtigen



HANDLUNGSSITUATION



Aus einem Frankfurter Zeitungsbericht:

TAGESZEITUNG

23.10.20..

Im Kaufhaus Becker KG in Frankfurt haben sich der Geschäftsführer Klaus Werner Beister und sein Betriebsrat nach fast dreiwöchigen Nervenkrieg auf die neuen Arbeitszeiten und die Überstundenregelung geeinigt. Seit Dienstagabend sind nach Angaben der Gewerkschaft alle Verträge unterzeichnet, für die sich das Personal im Hinblick auf die neuen Öffnungszeiten und die ausgehandelten Prämien eingesetzt hat.

Die knapp 80 Beschäftigten des Kaufhauses Becker KG am Sizilienplatz in Frankfurt mussten eine Reihe von Zugeständnissen hinsichtlich der neuen Arbeitszeiten eingehen. Bisher wurde in Frankfurt in der Zeit von montags bis samstags von 8:00 bis 20:00 Uhr gearbeitet. Nun sollten die Ladenöffnungszeiten verlängert und von Donnerstag bis Samstagabend bis 22:00 Uhr für die Kunden geöffnet werden. Viele Mitarbeiter waren sehr auf-

gebracht und haben sich beim Betriebsrat mit der Begründung beschwert, dass ihr Familienleben nun stark beeinträchtigt wird.

Die Regelung von Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit einschließlich der Pausen sowie der Prämien und die Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage ist mitbestimmungspflichtig, erläutert die Betriebsratsvorsitzende des Kaufhauses, Bettina Weigner, rückblickend. Unser Einsatz habe sich gelohnt, so Weigner weiter, man habe bei den Prämien das Dreifache dessen erreicht, was der Arbeitgeber am Anfang der Verhandlungen angeboten habe. Darüber hinaus wurde eine Arbeitszeitregelung vereinbart, die die persönliche Situation der Mitarbeiter berücksichtigt.

Wichtig sei für die Belegschaft in erster Linie, dass ein friedliches und für beide Seiten erfreuliches Ergebnis erzielt wurde.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Welche Erfolge konnte der Betriebsrat des Kaufhauses Becker KG nach den Verhandlungen mit der Geschäftsleitung vermelden?

2. Nennen Sie jeweils zwei Gründe für und gegen die betriebliche Mitbestimmung.

Gründe für die betriebliche Mitbestimmung	Gründe gegen die betriebliche Mitbestimmung
➤ _____	➤ _____
_____	_____
➤ _____	➤ _____
_____	_____

3. Ein Kollege fragt ein Betriebsratsmitglied: „Habe ich als einzelner Arbeitnehmer auch Mitbestimmungsrechte?“. Antworten Sie für das Betriebsratsmitglied.



WEITERE AUFGABEN

1. Das Textileinzelhandelsgeschäft Maja Ritz e. Kfr. beschäftigt 28 Mitarbeiter. Die Mitarbeiter beschließen, einen Betriebsrat zu wählen.

- 1.1 Nennen Sie das Gesetz, in welchem sich die Regelungen zur Wahl des Betriebsrats befindet.

- 1.2 Begründen Sie, ob sich die Geschäftsinhaberin dem Wunsch der Belegschaft widersetzen kann.

2. Geben Sie für das Beratungsrecht und das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats jeweils zwei Beispiele an.

Beratungsrecht	Mitbestimmungsrecht
➤ <hr/>	➤ <hr/>
<hr/>	<hr/>
➤ <hr/>	➤ <hr/>
<hr/>	<hr/>

5 Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge erkennen



HANDLUNGSSITUATION

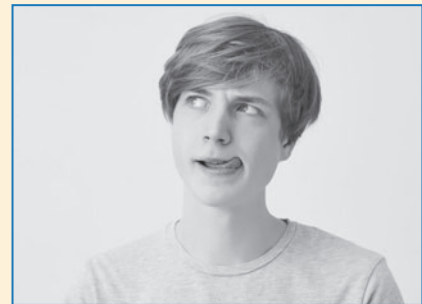
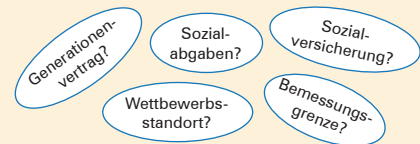


Marco Nemec arbeitet seit drei Wochen im Lebensmitteleinzelhandel als Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel und hört, wie sich sein Kollege und Vorgesetzter Stefan Heinrich mit einem Kunden über die Situation in unserem Staat unterhält.

Heinrich: „Wenn ich so an meine Abrechnung jeden Monat denke, dann kommen mir die Tränen. Die monatliche Belastung mit Steuern und Sozialabgaben beträgt doch schon 50%. Ich habe letzte Woche gelesen, dass ein Beschäftigter im Einzelhandel über sechs Monate im Jahr allein für Steuern und Sozialabgaben arbeiten muss. Ich finde, die Belastungsgrenze ist schon lange erreicht.“

Kunde: „Da gebe ich Ihnen recht, Herr Heinrich, alleine schon die Veränderung in unserer Gesellschaft wird zu einem Umdenken führen müssen. Den Generationenvertrag von früher, den gibt es schon lange nicht mehr. Es stehen doch immer mehr alten Menschen immer weniger junge gegenüber. Dazu steigt auch noch die Lebenserwartung unserer Mitbürger und die Geburtenraten gehen dabei gleichzeitig zurück.“

Heinrich: „Tja, jeder sollte am besten für sich selbst sorgen. Nächste Woche habe ich einen Termin bei meiner Versicherung und lasse mich hinsichtlich meiner betrieblichen Altersversorgung beraten.“



Nachdem der Kunde das Geschäft verlassen hat, fragt Marco Nemec Herrn Heinrich, was eigentlich eine Sozialversicherung ist.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. 1.1 Nennen Sie drei Merkmale der gesetzlichen Sozialversicherung.

- _____
- _____
- _____

1.2 Nennen Sie die Zweige der Sozialversicherung.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

1 Kundenorientiert kommunizieren



HANDLUNGSSITUATION

Daraz Gündogan, Verkäufer in der Sportartikelabteilung eines Kaufhauses in Schwerin, begrüßt einen Kunden, der sich nach neuen Laufschuhen umschaut.

Verkäufer: „Guten Tag, Sie suchen einen Laufschuh?“

Kunde: „Ja, ich möchte nun mit dem Joggen beginnen, meine Freunde haben mir dazu geraten.“

Verkäufer: „Wie oft wollen Sie in der Woche laufen und wie viele Kilometer wollen sie dabei in Angriff nehmen?“

Kunde: „Ich dachte daran, zweimal die Woche mit fünf Kilometern zu beginnen. Steigern kann ich mich dann ja immer noch.“

Verkäufer: „Da bin ich ganz Ihrer Meinung. Der Laufuntergrund ist noch wichtig. Können Sie mir sagen, wo Sie Laufen gehen wollen?“

Kunde: „Ich dachte da an unseren Stadtwald. Also eher ein harter Untergrund.“

Verkäufer: „Ja, da gehen Sie kein Risiko ein. Das bedeutet für Sie aber auch, einen Schuh mit einer guten, atmungsaktiven und mitfedernden Profilsohle zu tragen. Dadurch haben Sie den Vorteil, dass die Belastung nicht so sehr auf Ihre Muskulatur einwirken kann. Wir machen gleich mal eine Laufbandanalyse, die wird uns helfen, den richtigen Schuhtyp für Sie zu finden.“

Kunde: „Können Sie mir sagen, was eine Laufbandanalyse ist?“

Verkäufer: (nickt) „Dafür nutzen wir ein Laufband. Sie steigen darauf und lassen es zunächst langsam laufen, dabei filmen wir Ihre Fußstellung. So wird festgestellt, ob eine Überpronation¹ bei Ihren Füßen vorliegt. Das heißt eigentlich nichts anderes als zu schauen, ob sie eine Fehlstellung beim Laufen haben, die der Schuh dann ausgleichen soll.“

Kunde: „Ach so, das klingt sehr verständlich.“

Verkäufer: „Dann folgen Sie mir bitte zum Laufband.“



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beurteilen Sie, wie der Laufschuh-Kunde das Gespräch wohl wahrnimmt.

¹ Pronation: Einwärtsdrehung von Fuß und Hand.

2. Notieren Sie sich die Gesprächsförderer, die Daraz Gündogan in seinem Verkaufsgespräch anwendet!



WEITERE AUFGABEN

1. Erläutern Sie die Begriffe **Gesprächsförderer** und **Gesprächsstörer** und bilden Sie hierzu jeweils ein Beispiel.

[illegible]

2. Formulieren Sie die angeführten Negativ-Formulierungen in Positiv-Formulierungen um.

Negativ-Formulierung	Positiv-Formulierung
„Da bin ich nicht zuständig.“	_____
„Da muss ich mal nachsehen.“	_____
„Das könnte ein Problem sein.“	_____
„Das geht nicht.“	_____
„Ich werde es versuchen.“	_____

3. Schildern Sie, wie ein Kunde reagiert, wenn der Verkäufer ...

	Handlungsweise des Verkäufers	Mögliche Reaktion des Kunden
1	... unverständlich spricht.	_____
2	... unklare Formulierungen wählt.	_____
3	... zu leise spricht.	_____
4	... ständig Wörter wiederholt.	_____
5	... Kunstpausen macht.	_____

4. Die Körperhaltung ist ein wichtiger Teil der Kommunikation.

- 4.1 Erklären Sie, was die Körperhaltung eines Verkäufers in Form der nebenstehenden Abbildung für den Kunden aussagt.



- 4.2 Beschreiben Sie aus Ihrer beruflichen und privaten Erfahrung verschiedene Arten von Körpersprache von Verkäufern. Ordnen Sie Ihre Ergebnisse danach, ob sich die Körpersprache positiv oder negativ auf den Verlauf des Verkaufsgesprächs auswirkt.

Körpersprache des Verkäufers	
positive Auswirkungen	negative Auswirkungen
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

- 4.3 Berichten Sie über nonverbale Signale (Körpersprache) von Kunden, an denen Sie feststellen können,

- ob die Kunden Beratungsbedarf haben,
- ihnen die Ware gefällt oder
- sie die Ware ablehnen.

Der Kunde signalisiert Beratungsbedarf	..., dass ihm die Ware gefällt.	..., dass ihm die Ware nicht gefällt.
Das erkenne ich daran, dass ...	➤ <hr/>	➤ <hr/>	➤ <hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	➤ <hr/>	➤ <hr/>	➤ <hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	➤ <hr/>	➤ <hr/>	➤ <hr/>
	<hr/>	<hr/>	<hr/>

5. Erläutern Sie die Rolle der Distanz in einem Verkaufsgespräch.

6. Nehmen Sie Stellung zu folgender Verkäuferaussage und begründen Sie Ihre Meinung.

„Wenn ich schlechte Laune habe, dann muss meine Umwelt damit zurechtkommen. Ich muss ja schließlich auch die Launen der Kunden ertragen.“

7. Nennen Sie vier Quellen, durch die sich Verkäufer über neue Artikel und Trends informieren können.

➤

➤

➤

➤

8. Notieren Sie, welche Verkaufsform Sie sich als Kunde beim Kauf folgender Waren wünschen:

Wanderschuhe	
einem Sommerkleid	
Fleisch- und Wurstwaren	
einem Fruchtsaftgetränk	

9. Nennen Sie in Stichworten Vor- und Nachteile beim Bedienungsgeschäft, beim Geschäft mit Vorwahl und beim Selbstbedienungsgeschäft

- aus Sicht des Geschäftes,
- aus Sicht des Kunden.

Betriebsform	Vorteile		Nachteile	
	für das Geschäft	für den Kunden	für das Geschäft	für den Kunden
Bedienungs- geschäft (z. B. Fachgeschäft)				
Geschäft mit Vorwahl (z. B. Kauf- und Warenhäuser)				
Selbstbedienungs- geschäft (z. B. Supermarkt)				

7 Den Verkaufspreis nennen



HANDLUNGSSITUATION

Adrian Grünspan hat eine kaufmännische Ausbildung begonnen und seine erste eigene Wohnung eingerichtet. Er betritt jetzt als Kunde das Elektrofachgeschäft KLIMA FIRST, um sich ein Bügeleisen zu kaufen. Er möchte ein Dampfbügeleisen haben, um ganz sicher zu gehen, dass er nicht mehr mit zerknitterten Hemden an seinem Ausbildungsplatz erscheint.

Seine Recherchen haben ergeben, dass er beim Discounter ein Dampfbügeleisen für 19,95 EUR bekommen könnte. Das Elektrofachgeschäft liegt aber näher, daher spricht er dort jetzt vor. Er findet auch gleich ein Gerät, das er sucht, aber es hat keine Preisauszeichnung.



Adrian: „Wie viel kostet dieses Dampfbügeleisen?“

Verkäuferin: „Moment, ich schau mal nach. – Es kostet 49,00 EUR.“

Adrian ist verblüfft. So einen hohen Preis hat er nicht erwartet.

Adrian: „Das ist aber teuer!“

Verkäuferin: „Das ist der marktübliche Preis für so ein Gerät.“

Adrian: „Beim Discounter im Nachbarort kostet ein Dampfbügeleisen aber nur 19,95 EUR.“

Verkäuferin: (überlegt, dann antwortet sie): „Das können Sie nicht vergleichen. Der höhere Preis liegt an der besseren technischen Ausführung.“

Adrian: „Danke für die Information.“

Die Verkäuferin wollte Adrian eigentlich noch nähere Details zu der technischen Ausführung erklären, z. B.

- Gerät hat in Tests besonders gut abgeschnitten
- kräftiger Dampfstoß, geringes Gewicht
- Keramiksohle gleitet leicht über die Bügelwäsche
- 360° Gleitfähigkeit durch abgerundetes Design
- 300 ml-Wassertank – leicht zu befüllen, Einstellrad leicht zu bedienen
- integrierter Kalkbehälter mit Self-Clean-Funktion, praktische Kabelaufwicklung

Aber da hat Adrian das Geschäft schon verlassen ...



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Erklären Sie, welche entscheidenden Fehler die Verkäuferin macht.

2. Formulieren Sie in direkter Rede eine Antwort auf die Frage nach dem Preis mithilfe der Sandwich-Methode.

3. Erläutern Sie, warum es in der Regel nicht sinnvoll ist, mit der Nennung des Preises zu lange zu warten, aber den Preis auch nicht zu früh ins Gespräch zu bringen.

4. Erklären Sie, in welchem Fall eine frühe Preisnennung sinnvoll ist.

5. Präsentieren Sie in der Klasse mit einem Partner das verbesserte Gespräch als Rollenspiel. Verwenden Sie dazu die technischen Details der Situationsbeschreibung, die die Verkäuferin nicht mehr nennen konnte. Weitere Gesprächsinhalte können Sie nach eigener Wahl einbinden.



WEITERE AUFGABEN

1. In einem Elektrofachmarkt berät ein Verkäufer eine Kundin beim Kauf einer Waschmaschine.

Kundin: *„Wie viel kostet denn diese Waschmaschine?“*

Verkäufer: *„Diese Maschine ist ein sehr hochwertiges Gerät, das energieeffizient und wassersparend ist. Der Preis von 869,00 EUR erscheint vielleicht zunächst etwas hoch, aber dafür sparen Sie im Vergleich zu einem preiswerten Modell eine Menge Geld für Wasser und Strom. Sie können die Waschmaschine sogar mit einer App für Ihr Smartphone jederzeit und von überall her steuern.“*

- 1.1 Nennen Sie die Methode, nach der der Verkäufer den Preis nennt und begründen Sie Ihre Aussage.

- 1.2 Beschreiben Sie die Art der Verkaufsargumente, die der Verkäufer anführt. Nennen Sie die Kundenerwartungen, die der Kunde an das Produkt hat, die durch diese Argumente angesprochen werden.

2. Die Kundin Donata Spirelli betritt eine Modeboutique und schaut sich nach einem neuen Partykleid um. Sie sieht eines, das ihr gefällt, und nimmt es vom Ständer. Sie kann kein Preisschild entdecken. Daher wendet sie sich an eine Verkäuferin, die gerade ein Regal mit Pullovern einräumt.

Kundin: *„Wie viel kostet dieses Kleid hier?“*

Verkäuferin: (ohne aufzublicken) *„256,00 EUR“*.

Kundin: (hängt schnell das Kleid wieder auf den Ständer) *„So viel wollte ich nicht ausgeben. Vielleicht komme ich ein anderes Mal wieder.“*

Verkäuferin: *„Auf Wiedersehen.“*