

**FACHBUCHREIHE**  
für wirtschaftliche Bildung

# **Schwerpunkt Einzelhandel**

**Situation – Aktion – Kompetenztraining**

**Schuljahr 2**

Das Arbeitsheft zu „Schwerpunkt Einzelhandel“ – Schuljahr 2

**2. Auflage**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsseldorfer Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 97996



## **Verfasser**

Joachim **Beck** †

Steffen **Berner**

2. Auflage 2014

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert.

ISBN 978-3-8085-9653-1

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2015 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung, Satz: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Erfstadt  
Umschlagfoto: © adisa – Fotolia.com  
Druck: winterwork, 04451 Borsdorf

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt Betriebswirtschaft

### Lernfeld 6 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

6

6.1	<b>Kundeneinwände erkennen</b> <i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	6
6.2	<b>Kundeneinwände entkräften</b> <i>Formulierungsübung mit Training</i> . . . . .	7
6.3	<b>Alternativen anbieten</b> <i>Arbeitsblatt mit Training</i> . . . . .	8
6.4	<b>Erfolgreich abschließen</b> <i>Training mit Übungen</i> . . . . .	10
6.5	<b>Serviceleistungen an der Kasse anbieten</b> <i>Arbeitsblatt und Rollenspiel</i> . . . . .	13
6.6	<b>Kunden verabschieden</b> <i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	14
6.7	<b>Kunden einschätzen</b> <i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	15
6.8	<b>Kleine Kunden – große Probleme</b> <i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	16
6.9	<b>Kunden in englischer Sprache beraten</b> <i>Verkaufsgespräch und Präsentation</i> . . . . .	17
6.10	<b>Bei Hochbetrieb den Überblick behalten</b> <i>Arbeitsblatt und Rollenspiel</i> . . . . .	18
6.11	<b>Auf Begleiter der Kunden einstellen</b> <i>Ideenschmiede</i> . . . . .	19
6.12	<b>Kauf mit Finanzierung</b> <i>Berechnung und Darstellung</i> . . . . .	20
6.13	<b>Kundenreklamationen professionell bearbeiten</b> <i>Arbeitsblatt und Rollenspiel</i> . . . . .	21
6.14	<b>Unterschiede zwischen Umtausch und Reklamation</b> <i>Präsentation</i> . . . . .	22
6.15	<b>Ladendiebstähle aufdecken und vermeiden</b> <i>Quizspiel</i> . . . . .	23

### Lernfeld 7

#### Waren beschaffen, annehmen und lagern

25

7.1	<b>Kaufverträge mit Lieferanten – Anfrage</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Schriftverkehr</i> . . . . .	25
7.2	<b>Kaufverträge mit Lieferanten – Bestellung</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Schriftverkehr</i> . . . . .	27
7.3	<b>Ware wird angenommen</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i> . . . . .	30

7.4	<b>Rechtsansprüche des Käufers werden festgestellt und geltend gemacht</b>	
	<i>Arbeitsaufgabe</i> . . . . .	32
7.5	<b>Wo bleibt die Ware? Die Kunden warten!</b>	
	<i>Arbeitsaufgabe</i> . . . . .	34
7.6	<b>Rechtliche Behandlung der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung</b>	
	<i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	36
7.7	<b>Waren lagern – warum und wie?</b>	
	<i>Arbeitsblatt</i> . . . . .	37
7.8	<b>Schwachpunkt Inventurdifferenzen! Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser!</b>	
	<i>komplexe Arbeitsaufgabe</i> . . . . .	38

## Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

### Lernfeld 12 Geschäftsprozesse bei der Beschaffung, Kalkulation und Lagerung der Ware erfolgsorientiert planen, kontrollieren und steuern **40**

12.1	<b>Meldebestandsrechnen – eine neue Rechenart?</b>	
	<i>Arbeitsaufgabe</i> . . . . .	40
12.2	<b>Beschaffungswege können verschlungen sein</b>	
	<i>Arbeitsaufgabe mit Recherche</i> . . . . .	42
12.3	<b>Angebotsvergleich – Tausend Lieferanten! Doch wie findet man den Richtigen?</b>	
	<i>komplexe Fallstudie</i> . . . . .	46
12.4	<b>Richtig oder falsch, das ist die Frage! – Test zur Warenbeschaffung</b>	
	<i>Arbeitsblatt mit Selbsttest</i> . . . . .	52
12.5	<b>Kreuz und quer durch die Warenbeschaffung</b>	
	<i>Selbsttest mit Kreuzworträtsel</i> . . . . .	54
12.6	<b>Kalkulation des Bruttoverkaufspreises</b>	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i> . . . . .	56
12.7	<b>Kalkulation des Bruttoverkaufspreises mit Kundenrabatt und Kundenskonto</b>	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i> . . . . .	58
12.8	<b>Kalkulation des Listeneinkaufspreises</b>	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i> . . . . .	60
12.9	<b>Kontrolle des kalkulierten Gewinns</b>	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i> . . . . .	62
12.10	<b>Kalkulation des Verkaufspreises mithilfe von Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor</b>	
	<i>Aufgaben und Training</i> . . . . .	64
12.11	<b>Preisauszeichnung</b>	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i> . . . . .	66
12.12	<b>Waren auf dem Markt positionieren</b>	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i> . . . . .	67
12.13	<b>Preisdifferenzierung</b>	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i> . . . . .	68
12.14	<b>Schnell- oder Langsamdreher? – Berechnen von Lagerkennziffern</b>	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben und Training</i> . . . . .	69
12.15	<b>Wie man sein Lager kostengünstig führt – Planspiel Lager-Management</b>	
	<i>kleines Planspiel</i> . . . . .	73

<b>Lernfeld 13 Kennziffern im Verkauf analysieren und erfolgswirksame Geschäftsprozesse erfassen</b>		<b>76</b>
13.1	<b>Controllinginstrument ABC-Analyse</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i> .....	76
13.2	<b>Kennzahlen ermitteln</b> <i>Arbeitsblatt mit Gruppenarbeit</i> .....	79
13.3	<b>Statistisches Zahlenmaterial aufbereiten</b> <i>Arbeitsblatt mit Tabellenkalkulation und Diagramm</i> .....	81
13.4	<b>Analyse und Interpretation von Unternehmenskennzahlen</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i> .....	82
13.5	<b>Einfacher Beleggeschäftsgang mit Bestands- und Ergebniskonten</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Belegen</i> .....	84
13.6	<b>Buchen von Wareneinkauf und Warenverkauf</b> <i>Arbeitsaufgabe mit Belegen</i> .....	91

### Schwerpunkt Gesamtwirtschaft

<b>Lernfeld 16 Wirtschaftliches Handeln des Ausbildungsbetriebes in der Sozialen Marktwirtschaft verstehen und beurteilen</b>		<b>94</b>
16.1	<b>Leitbild und Ziele der Unternehmung</b> <i>Arbeitsaufgabe</i> .....	94
16.2	<b>Zehn Aussagen zur Sozialen Marktwirtschaft</b> <i>Arbeitsblatt</i> .....	95
16.3	<b>Einzelhandel und Gesamtwirtschaft</b> <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i> .....	96

## 6.1 Kundeneinwände erkennen

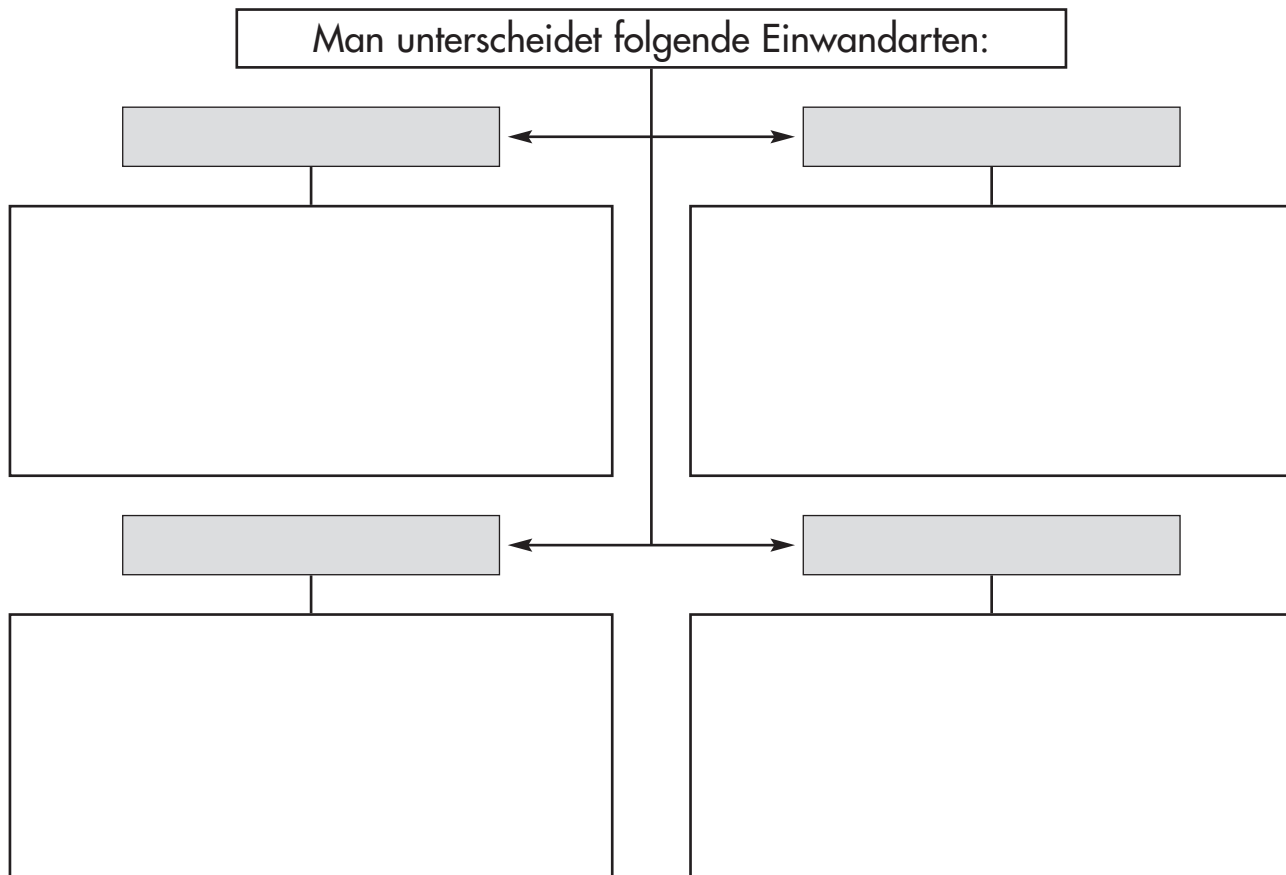
### Situation

Eine Kundin lässt sich bei einem Optiker Brillengestelle zeigen. Unter anderem äußert sie im Beratungsgespräch folgende Einwände:



### Aufgabe

Ordnen Sie diese Einwände den Einwandarten „Allgemeine Einwände“, „Spezielle Einwände“, „Echte Einwände“ und „Unechte Einwände“ zu. Dazu füllen Sie das folgende Schaubild entsprechend aus und erläutern stichwortartig, wie Sie als Berater/in mit diesen Einwänden umgehen.



## 6.2 Kundeneinwände entkräften

*Sie finden die passenden Worte!*

Die Fälle:	Ihre Antwort:
<p>A. Junggeselle Brösel möchte Papiertaschentücher kaufen. Die preisgünstige Vorratspackung mit 25 Päckchen ist ihm zu groß.</p> <p>Methode:</p> <input data-bbox="272 696 616 757" type="text"/>	
<p>B. Frau Buber benötigt Mignonzellen. Sie zeigen ihr die wieder aufladbaren Akkus. Die sind ihr viel zu teuer.</p> <p>Methode:</p> <input data-bbox="272 1003 616 1064" type="text"/>	
<p>C. Der Schülerin Christine ist das hellgraue Recycling-Papier nicht „schön“ genug.</p> <p>Methode:</p> <input data-bbox="272 1279 616 1339" type="text"/>	
<p>D. Herr Gobrecht probiert eine Goretex-Jacke an. Die Jacke passt gut, aber Herrn Gobrecht ist sie zu hell. Er befürchtet, dass sie leicht verschmutzt.</p> <p>Methode:</p> <input data-bbox="272 1644 616 1704" type="text"/>	

### Aufgaben

1. Entscheiden Sie sich für eine geeignete Methode der Einwandbehandlung und tragen Sie diese in der 1. Spalte ein. Formulieren Sie Ihre Antwort zu diesen Einwänden (2. Spalte).
2. Vergleichen Sie Ihre Formulierungen in der Klasse/Gruppe!
3. Wählen Sie eine gute Antwort, und führen Sie die Einwandbehandlung im Rollenspiel vor!

## 6.3 Alternativen anbieten

### 6.3.1 Sie können es besser!



Das Ehepaar Schlieper plant eine Reise. Eine Menge Vorbereitungen und Einkäufe sind nötig. Beide erstellen zusammen eine Einkaufsliste für den Einkauf am kommenden Samstag. Im größten Warenhaus am Ort wollen sie ihre Einkäufe tätigen. Schon um neun Uhr betreten sie die Lederabteilung des Warenhauses. Aus dem Werbeprospekt hatten sie sich zwei Hartschalenkoffer ausgesucht. Sie suchen alle Kofferregale durch, vergeblich! Die zuständige Verkäuferin bedient gerade. Das Ehepaar Schlieper wartet geduldig bis zum Ende des Verkaufsgespräches.

Die Verkäuferin geht auf das Ehepaar lächelnd zu und begrüßt es mit den Worten: „Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?“ – „Wir suchen zwei Hartschalenkoffer. Nächste

Woche fliegen wir nach Spanien. Sie haben ein Modell aus schlagfestem Kunststoff im Sonderangebot. Wir haben schon überall nachgesehen, konnten das Angebot aber leider nicht finden.“

„Das ist richtig, diese Koffer sind leider schon ausverkauft.“ Enttäuscht verlässt das Ehepaar Schlieper die Abteilung und geht weiter. In der Elektroabteilung ist Hochbetrieb. Herr Schlieper möchte für seinen Urlaub den CD-Player Yanso CS kaufen. In der Zeitschrift „Warentest“ hat er einen positiven Bericht über dieses Gerät gelesen.

Er fragt einen vorbeieilenden Verkäufer nach dem Standort des Gerätes. „Hinten in der Ecke, letztes Regal“, bekommt er zur Antwort. Er findet den gesuchten Ort, kann aber das gewünschte Gerät unter der großen Auswahl nicht finden. Da wird er angesprochen: „Wie kann ich Ihnen helfen?“ – „Ich suche den Yanso CS, können Sie mir das Gerät zeigen?“ – „Die Produkte der Firma Yanso haben wir nicht im Programm. Ich kann Ihnen nur Geräte von Playa, Philippo, Klango und Sterato zeigen.“ – „Danke sehr, aber ich will den Yanso CS!“.

Das Ehepaar Schlieper verlässt das Warenhaus!

### Aufgaben

1. Welche Fehler macht das Personal des Warenhauses? Markieren Sie die entsprechenden Textstellen!
2. Wie verhalten Sie sich, wenn ein Artikel nicht (oder nicht mehr) vorrätig ist?
  - a) Hartschalenkoffer aus dem Sonderangebot sind ausverkauft.
  - b) Der CD-Player Yanso CS wird nicht geführt.

Schreiben Sie Ihre Reaktion zu den Beispielen auf!

---



---



---



---



---



---



### 6.3.2 Sie bieten eine Alternative!

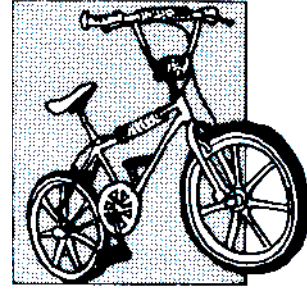
Kundenwunsch:	Alternative vorrätig:	Formulierungen des Alternativangebotes:
A. Grüner Pullover	Pullover in aktuellen Modifarben	
B. Weiße Sportschuhe	Sportschuhe in den Farben beige, hellgrau, hellblau	
C. Bohrmaschine Marke X	Bohrmaschine Marke Y	
D. Trockener Moselwein	trockener Wein aus der Pfalz oder von der Nahe	
E. Tennisschläger Sausa	Tennisschläger Rasa	
F. Porzellan von Rosenstock	Porzellan von Fürstental	
G. Bikini-Modell „Ariane“	Bikini-Modell „Elasto“	
H. Cognac	Spanischer Brandy	
I. Kugelschreiber von Hega	Faserschreiber von Hega	
K. Nachtcreme „Polico“	Nachtcreme „Nimela“	
L. Film Marke Fujo, 36 Aufn., 2,99 €	Film Marke Foto-Profi, 36 Aufn., 2,49 €	
M. Schreibtischstuhl „Comfort“	Schreibtischsessel „Top“	

#### Aufgaben

1. Schreiben Sie auf, wie Sie Ihren Kunden diese Alternativangebote schmackhaft machen können!
2. Vergleichen Sie die Formulierungen mit Ihrem Partner/Ihrer Partnerin und suchen Sie gemeinsam den besten Vorschlag aus!
3. Zeigen Sie Ihren besten Vorschlag im Rollenspiel!

## 6.4 Erfolgreich abschließen

### 6.4.1 Entscheidung für das BMX-Rad



K = Kunde/Kundin; V = Verkäufer/-in bzw. Kundenberater/-in

A. **K:** Ich suche ein Fahrrad für meinen Sohn, als Geburtstagsgeschenk.

**V:** Ja, gern. Wie alt ist denn Ihr Sohn?

**K:** Er wird 10 Jahre alt und ist ziemlich sportlich.

B. **V:** Ich zeige Ihnen mal einige Möglichkeiten.

Hier ist ein normales Sportrad, hier ein Rennrad mit 24 Gängen, dort ein BMX-Rad.

C. **K:** Was bedeutet eigentlich BMX?

**V:** BMX ist die Abkürzung des englischen Bicycle-Motor-Cross, das heißt ungefähr Rad fahren im Gelände, also über Stock und Stein.

**K:** Das finde ich nicht schlecht!

**V:** Wenn Ihr Sohn praktisch orientiert ist, machen Sie ihm mit dem BMX-Rad sicher eine große Freude!

D. **K:** Aber ist denn dieses BMX-Fahren nicht gefährlich?

**V:** Das Fahren im Gelände ist im Prinzip nicht gefährlicher als auf der Straße. Ihr Sohn lernt, das Rad sicher zu beherrschen. Außerdem sind die möglichen Aufprallstellen am Rad dick gepolstert. Sehen Sie hier!

E. **K:** Und das Rad ist nicht zu teuer?

**V:** Das hier ist das Modell „Super-Cross“ für 149 €. Das Grundmodell mit vollständiger Sicherheitsausrüstung können Sie schon für 109 € bekommen.

**K:** Ja, das geht schon eher.

F. **V:** Sie haben die Wahl zwischen den Farben rot und gelb.

**K:** Ich weiß nicht so recht ...

**V:** Dann schlage ich Ihnen das Grundmodell in gelb vor. Das ist eine Sicherheitsfarbe, und zusammen mit der blauen Ausstattung sieht es sehr gut aus. Ihr Sohn wird begeistert sein!

**K:** Ja, Sie haben Recht. Das nehme ich!

### Aufgaben

1. Lesen Sie den Text mit verteilten Rollen vor!
2. Überprüfen Sie, was in den Abschnitten A bis F geschieht, und benennen Sie jeden Abschnitt (Kasten)!
3. Stellen Sie fest, wie V den Verkaufsabschluss herbeiführt!
4. Spielen Sie die Verkaufssituation nach:
  - a) wie vorgegeben,
  - b) mit Veränderungen, die Sie selbst vornehmen!

## 6.4.2 Wie führe ich den Verkaufsabschluss herbei?

### A. Alternativfrage

**Beispiel:** Möchten Sie die preiswerte Normalausführung oder bevorzugen Sie die attraktive Luxusausführung?

**Eigene Beispiele:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### B. Direkte Kaufaufforderung

**Beispiel:** Greifen Sie zu, solange unser Sonderangebot noch gilt!

**Eigene Beispiele:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### C. Suggestivfrage

**Beispiel:** Ist das nicht genau das Richtige für Sie?

**Eigene Beispiele:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### D. Zusammenfassung der Argumente

**Beispiel:** Sie wollen einen stabilen Laufschuh. Er soll für Straße und Gelände geeignet sein. Und Sie wollen nicht mehr als 100 € ausgeben. Dann ist der „Pacemaker ZX“ genau der richtige Schuh für Sie!

**Eigene Beispiele:**

- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## Aufgaben

1. Formulieren Sie jeweils zwei eigene Beispiele aus Ihrer Branche oder Ihrem Interessengebiet!
2. Stellen Sie Ihre Vorschläge in Partnerarbeit (Rollenspiel) der Klasse/Gruppe vor!

### 6.4.3 Kaufentscheidungen bekräftigen

Nach dem Kauf bekräftigen Sie die Entscheidungen des Kunden. Dabei können Sie Tipps, Hinweise und Anregungen für die weitere Verwendung geben.

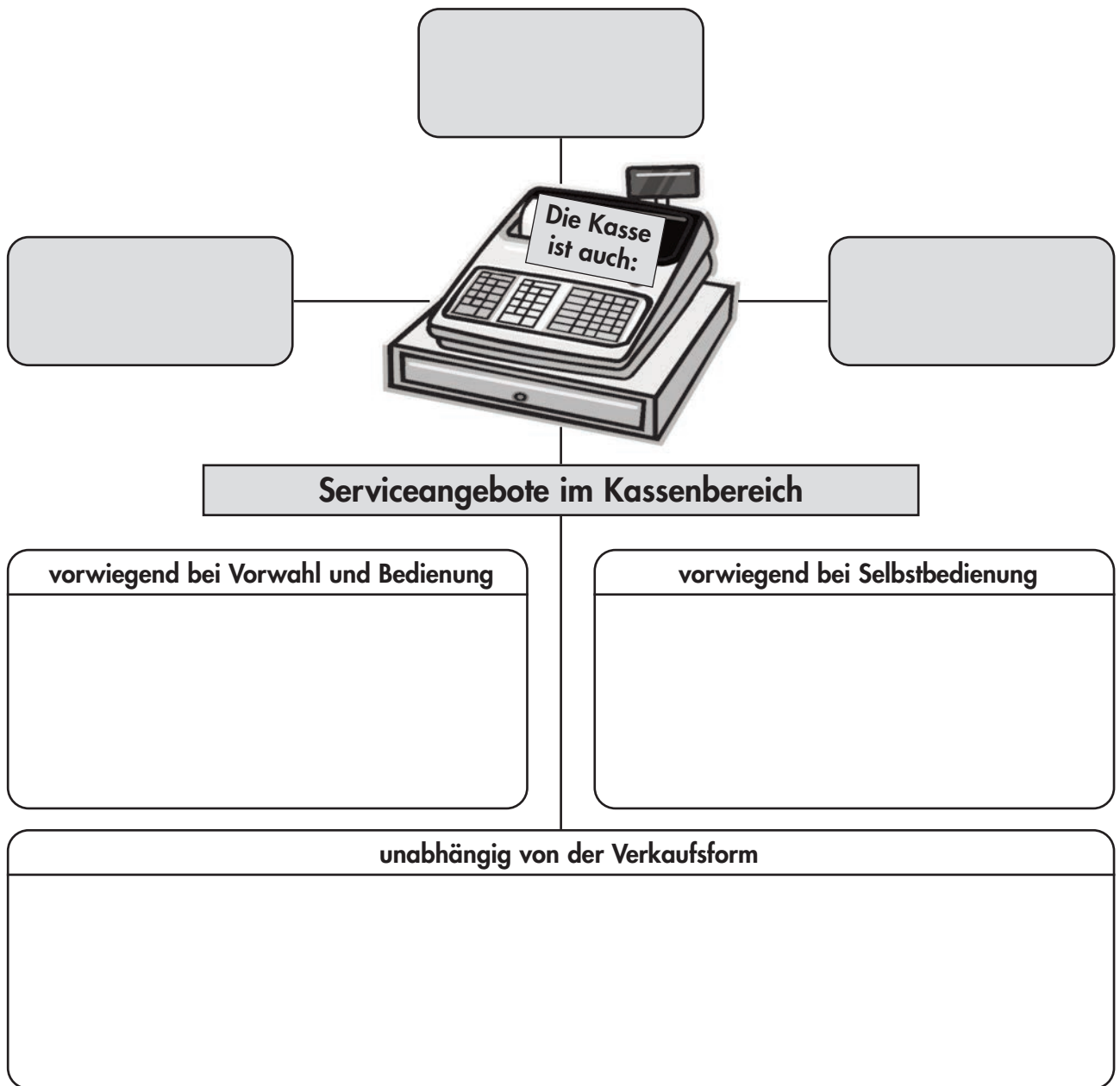
Gartenstuhl Annika, Hochlehner, weißer Kunststoff mit farbiger Polsterauflage aus Polyesterstoff, zusammenklappbar	Wanderschuh Allgäu mit verschweißter Profilsohle, wassergeschützt durch versiegelte Nähte, mit gepolstertem Schaft	Regenschirm Däumling, klein zusammenlegbar mit Stoffhülle, geringes Gewicht und extrem geringer Platzbedarf
Frische Ananas, Markenware aus Hawaii, süß, aromatisch und saftig, mit Vitaminen und Mineralstoffen	Jeans Buffalo, Karotte aus superstarkem Denim, mit Kupfernieten und aktuellen Applikationen	Servierwagen Dinese, mit zwei Fachböden, hitzebeständige und kratzfeste Oberflächen, Laufrollen, voll zusammenlegbar
Puppe Sabrina, unverwüstliches Markenmodell mit verstellbaren Körperteilen, Schlaftaugen, reiche Ausstattung mit Bekleidung	Weingläser Rheinland, Römer mit feinem Rebenschliff (Handarbeit) mit stilechtem Fuß, mit Korkuntersetzern	Toaster Gourmet, Bräunungsautomatik, Überhitzungsschutz, Reinigungsschutz, Brötchenaufsatz

#### Aufgaben

1. Jeder beschriftet einen Zettel, ähnlich den Beispielen im Kasten.
2. Alle Zettel werden eingesammelt und gemischt.
3. Der Reihe nach kommt jeder nach vorn, zieht einen Zettel und bekräftigt die Kaufentscheidung für diesen Artikel.

## 6.5 Serviceleistungen an der Kasse anbieten

Die Kasse ist in einem Einzelhandelsbetrieb der Ort, an dem die Kunden ihre gekauften Waren bezahlen und sie meist auch in Empfang nehmen. In vielen Einzelhandelsbetrieben erfüllt die Kasse noch zusätzliche Funktionen.



### Aufgaben

1. Ermitteln Sie, welche Funktion die Kasse in einem Einzelhandelsunternehmen aufgrund der folgenden Kundenäußerungen übernimmt. Tragen Sie die entsprechenden Begriffe in die grauen Kästen des Schemas ein.

Erster Kunde: „Sagen Sie mal, wo sind denn die Angebote aus Ihrem Prospekt platziert?“

Zweiter Kunde: „Haben Sie kein anderes Geschenkband?“

Dritter Kunde: „Gestern habe ich diese Schuhe gekauft. Da löst sich ja schon die Sohle!“

2. Nennen Sie mögliche Serviceangebote im Kassenbereich. Ordnen Sie diese den jeweiligen Verkaufsformen bzw. unabhängig von der Verkaufsform zu.
3. Entwerfen Sie ein Rollenspiel zwischen einem Kunden und einer Kassierkraft in dem mindestens vier Serviceangebote angesprochen werden. Beachten Sie dabei auch die Grundregeln einer kundenfreundlichen Verabschiedung.

## 6.6 Kunden verabschieden

### Zum Abschied „Mach's gut – mach's besser!“

#### Kundin/Kunde:

Frau Weiß, die jede Woche zu Ihnen kommt und Sie gut kennt.

Eine Schülerin der benachbarten Grundschule.

Eine Geschäftsfreund Ihres Chefs, dessen Namen Sie nicht wissen.

Eine ehemalige Mitschülerin aus der Abschlussklasse.

Eine sehr selbstbewusst auftretende und elegante Dame.

Rentner Aumeier, der häufig kleinere Einkäufe bei Ihnen macht.

#### Verabschiedung:

### Aufgaben

1. Schreiben Sie auf, wie Sie die betreffenden Personen nach einem Einkauf verabschieden!
2. Vergleichen Sie Ihre Vorschläge in der Klasse/Gruppe!

## 6.7 Kunden einschätzen

In der Kundenberatung sollten Sie sich nicht vom Aussehen der Kunden und Vorurteilen ihnen gegenüber leiten lassen, denn dies kann zu einer groben Fehleinschätzung dieser Kunden führen. Die Folge ist ein möglicher Kundenverlust.



Abbildung 1



Abbildung 2

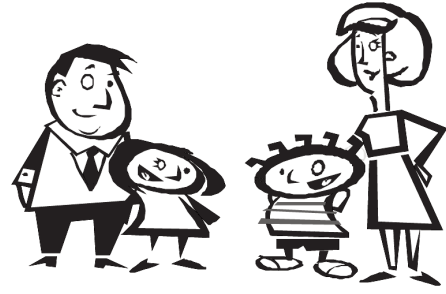
### Aufgaben

1. Betrachten Sie die Abbildungen. Auf beiden Bildern ist dieselbe junge Frau zu sehen.
  - 1.1 Charakterisieren Sie ausschließlich nach Abbildung 1 diese junge Frau anhand von vier Eigenschaften, die Sie bei ihr vermuten. Erläutern Sie, wie Sie zu Ihrer Einschätzung gekommen sind.
  - 1.2 Sie sind Verkäufer(in) im exklusivsten Textilgeschäft der Stadt. Beim Blick aus dem Schaufenster sehen Sie das Pärchen von der Abbildung 2 vor Ihrem Geschäft stehen. Kurz darauf betreten beide Ihre Verkaufsräume. Schätzen Sie diese beiden Kunden nach dem Äußeren ein, wobei angenommen wird, dass Sie die Abbildung 1 nicht kennen! Welche Probleme können sich auf Grund solcher Einschätzungen ergeben?
2. Sie stellen in einem Verkaufsgespräch nach einiger Zeit fest, dass Sie Kunden zuerst falsch eingeschätzt haben. Beschreiben Sie zu jeder Fehleinschätzung eine Situation, bei der Sie die Fehleinschätzung entdeckten.

Möglicherweise .....	Fehleinschätzung erkannt, weil:
... ist der Kunde sparsamer, als ich annahm.	
... ist der Kunde trotz seines Alters aufgeschlossen für Modisches.	
... kennt sich der Kunde bei der Ware besser aus, als ich.	
... ist der Kunde vermögender, als es den Anschein hat.	

## 6.8 Kleine Kunden – große Probleme!

- A. Das Ehepaar Schlie hat zwei kleine Kinder. Am verkaufsoffenen Samstag geht die ganze Familie einkaufen. Annika und Jens brauchen für den bevorstehenden Skiurlaub eine Skiausrüstung.



Die Kinder freuen sich schon auf eigene Ski, Skischuhe und Skistöcke. Gemeinsam besuchen sie das Sportgeschäft Rahmig. Ein Verkäufer kommt auf sie zu und begrüßt sie freundlich. Herr Schlie äußert die Wünsche seiner Kinder. Der Verkäufer nickt und bittet die Familie in die Skiabteilung. Annika und Jens lassen sich geduldig die Fußgröße messen.

Der Verkäufer stellt dann die Familie Schlie vor ein großes Problem. Mehr als 200 Paar Ski in der Abteilung stellt er zur Auswahl. Annika findet ein rotes und Jens ein weißes Paar besonders toll. Das Ehepaar Schlie freut sich zunächst mit den Kindern. Als es aber den Preis von 159 € bzw. 169 € für die Wünsche ihrer Kinder erfährt, bekommen beide einen Schreck. Sie wollten höchstens 200 € für jedes Kind ausgeben. Dabei fehlen noch die Schuhe und die Stöcke! Sie scheuen sich aber, dies vor dem Verkäufer zuzugeben. Der sieht seine Chance und unterstützt die Wünsche der Kinder. Gemeinsam bereden sie die Eltern. Vater Schlie ist ratlos. Da greift Frau Schlie ein. Sie nimmt ihre Kinder bei der Hand und sagt zu dem Verkäufer: „Besten Dank für Ihre Mühe, aber wir müssen uns das noch einmal in Ruhe überlegen.“

- B. Frau Seewald geht mit ihrer vierjährigen Tochter einkaufen. Sie hat bereits das vierte Kostüm anprobiert. Ihre Tochter liegt gelangweilt vor dem Probierspiegel. „Mama, wann gehen wir endlich?“ – „Gleich, mein Schatz, ich probiere nur noch dieses Kostüm an!“ Monika, die Verkäuferin, unterstützt Frau Seewald: „Deine Mutter ist gleich fertig!“ Frau Seewald findet sich chic. Das letzte Kostüm hat es ihr angetan. Selbstgefällig dreht sie sich vor dem Spiegel. „Das ist aber eine hässliche Farbe! Mama, du siehst in diesem Kostüm richtig blöde aus. Ich möchte jetzt nach Hause gehen!“ – „Deine Mutter sieht nicht blöde aus!“ – „Doch, meine Mama sieht so blöde aus! Ich möchte nach Hause gehen!“ Wütend stampft die kleine Katja mit beiden Beinen auf den Boden. „Haben Sie das Kostüm eine Nummer kleiner?“ – „Einen kleinen Moment, ich schaue kurz im Lager nach.“

Als die Verkäuferin nach einigen Minuten mit der richtigen Größe wiederkommt, ist Frau Seewald mit ihrer Tochter verschwunden.

### Aufgaben

1. Welche Fehler macht das Verkaufspersonal? Notieren Sie die Mängel in Stichworten!
2. Welches Verhalten empfehlen Sie für diese beiden Fälle? Schreiben Sie Ihre Vorschläge auf!
3. Nennen Sie Situationen mit Kindern im Verkauf, die für Ihre Branche typisch sind. Geben Sie an, wie Sie sich dabei verhalten.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



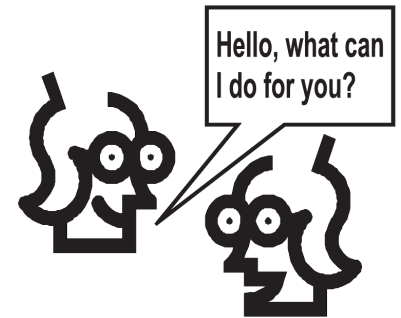
---



## 6.9 Kunden in englischer Sprache beraten

### Arbeitsauftrag A

Bereiten Sie in Partnerarbeit ein Verkaufsgespräch in Englisch vor. Wählen Sie dazu eine der angegebenen Situationen aus oder entwerfen Sie selbst einen Beratungsanlass!



Eine schwedische Touristin sucht eine wasserfeste Sonnencreme mit hohem Lichtschutzfaktor.	Ein englischer Messebesucher möchte eine Flasche möglichst typischen deutschen Weines kaufen.	Eine amerikanische Austauschschülerin sucht ein Geschenk für ihre Gasteltern im Wert von ca. 30 €.
Ein indonesischer Student sucht eine möglichst kompakte Digitalkamera mit Tasche für höchstens 150 €.	Eine Englisch sprechende Frau sucht einen Strampler aus 100 Prozent Baumwolle in der Farbe Blau für ihr Baby.	Ein Geschäftsmann benötigt ein pflegeleichtes und möglichst bügelfreies weißes Hemd mit Manschetten.
Ein japanischer Tourist soll für seine Freunde eine original Schwarzwälder Kuckucksuhr besorgen.	Eine junge Frau sucht eine möglichst bruchfeste Thermoskanne mit ca. 0,7 l Inhalt für die Reise.	Ein Ausländer vom Campingplatz will grillen. Sie können ihm würzig marinierte Nackensteaks anbieten.
Ein Jugendlicher sucht ein Federballspiel, das er mit seinem Freund im Freien spielen kann.	<b>Eigener Vorschlag:</b>	

1. Ermitteln Sie die erforderlichen Fachbegriffe und entwerfen Sie den Dialog.
2. Feilen Sie das Gespräch aus und üben Sie es in richtiger Aussprache ein.
3. Zeichnen Sie das Gespräch auf.
4. Spielen Sie die aufgezeichneten Verkaufsgespräche in der Klasse vor.

### Arbeitsauftrag B

Stellen Sie eine Einkaufsstraße auf Englisch vor!

1. Wählen Sie eine Einkaufsstraße aus (z. B. die, in der Ihr Ausbildungsbetrieb liegt oder in der Sie selbst gerne einkaufen).
2. Malen Sie einen Plan der Straße auf Flipchart-Papier oder fertigen Sie ein digitales Foto an.
3. Entwerfen Sie die Vorstellung anhand des Planes oder des Fotos. (Wo liegt die Straße, wie ist sie zu erreichen, was ist das Besondere, welche wichtigen Einkaufsmöglichkeiten sind dort gegeben?)
4. Übersetzen Sie die Ausführungen in Englisch und fertigen Sie sich Kärtchen für die Vorstellung an.
5. Führen Sie die Präsentation der Einkaufsstraße in der Klasse durch. Beachten Sie dabei die Präsentationsregeln:
  - zum Publikum sprechen, Blickkontakt halten,
  - auf ausreichende Lautstärke und deutliche Aussprache achten,
  - Ausführungen am Flipchart oder an der Leinwand verdeutlichen. (Aber daran denken: Sprechpause beim Umdrehen, um etwas zu zeigen!)

## 6.10 Bei Hochbetrieb den Überblick behalten

### *Frau Müller in Bedrängnis!*

Samstagmorgen in einem Jeansgeschäft. Frau Müller ist dabei, neue Ware einzusortieren. Plötzlich geht die Ladentür auf. Wie so oft kommt nicht ein Kunde, sondern eine ganze Kundentraube. Ihre beiden Kolleginnen machen gerade Frühstückspause.

Frau Müller wendet sich der ersten Kundin zu. „Fräulein, ich suche eine schicke Jeans – nicht zu teuer – wissen Sie, etwas für alle Tage.“ – „Bitte kommen Sie mit, ich glaube, ich habe das Richtige für Sie.“ Gekonnt führt Frau Müller das Verkaufsgespräch. Bereits nach der dritten Anprobe hat sich die Kundin entschieden. Sie möchte die Hose kaufen. So, wie sie es gelernt hat, bietet Frau Müller passende T-Shirts als Ergänzungsartikel an. Doch die Kundin kann sich nicht recht entscheiden. Frau Müller schränkt durch geschickte Fragen die Auswahl ein, sodass die Kundin eine Kaufentscheidung fällen kann. Nachdem die Ware verpackt, bezahlt und die Kundin verabschiedet ist, wendet sich Frau Müller den anderen Kunden zu.

Zwei Jugendliche, ein Ehepaar und eine Familie mit zwei Kindern warten bereits ungeduldig auf eine Beratung. „Wer ist jetzt dran?“ – „Ich möchte eine grüne Cordhose!“ – „So eine Unverschämtheit. Ich war zuerst hier!“ – „Ausgerechnet heute nur eine Verkäuferin!“ Frau Müller fängt an, nervös zu werden. „Immer mit der Ruhe. Sie sehen ja, dass ich im Moment allein bin. Zerreißen kann ich mich nicht! Wen darf ich also jetzt bedienen?“

„Bitte zeigen Sie mir, wo grüne Cordjeans sind. Ich komme dann allein zurecht.“ – „Gleich neben der Eingangstür rechts!“ Frau Müller wendet sich dann dem nächststehenden Ehepaar zu. „Wie kann ich Ihnen helfen?“ – „Wir suchen für uns zwei Freizeithosen.“ – „Wenn Sie sich hier an dem rechten Hosenständer schon einmal umsehen wollen. Ich komme dann später zu Ihnen.“

Frau Müller bedient dann nach und nach die restlichen Kunden. Endlich hat sie es geschafft. Der Laden ist leer. Erschöpft setzt sich Frau Müller einen Augenblick hin, um sich auszuruhen. Da fallen ihr die Kundin mit der grünen Cordhose und das Ehepaar mit den Freizeithosen ein.

„Komisch“, denkt sie, „warum sind die bloß schon gegangen?“

### **Aufgaben**

1. Was läuft in diesem Jeansgeschäft falsch? Listen Sie die Fehler auf, und erläutern Sie, welche Folgen sich einstellen können!
2. Wie hätten Sie sich in dieser Situation verhalten? Erarbeiten Sie in der Gruppe einen Vorschlag und notieren Sie, wie alle Kunden zufrieden gestellt werden können!
3. Zeigen Sie die Lösung Ihrer Lerngruppe im Rollenspiel!

---



---



---



---



---



---



---



---

## 6.11 Auf Begleiter der Kunden einstellen

### Situation

**1** Ein Haus für elegante Damenmode plant die Einrichtung einer Ecke, in der männliche Begleiter von Kundinnen während der Anprobe anspruchsvoll unterhalten und beschäftigt werden.

**2** Ein Einrichtungshaus plant einen Bereich, in dem Kinder betreut werden, während ihre Eltern sich beraten lassen und ihre Auswahl treffen.

**3** Ein Baumarkt beabsichtigt eine Zone einzurichten, in der Begleiterinnen von männlichen Kunden über Haus und Garten in geschlechtsspezifischer Weise informiert werden.

### Arbeitsaufträge

#### A. Wählen Sie ein Vorhaben für Ihre Gruppe aus und klären Sie die folgenden Fragen:

1. Weshalb sind die Begleiter der Kunden am Einkauf weniger oder gar nicht interessiert?
2. Welche anderen Interessen oder Vorlieben haben sie?
3. Über welche Themen oder Angebote sind sie ansprechbar?

#### B. Wenn Sie über diese Punkte in der Gruppe ein Einverständnis erzielt haben, steigen Sie in die Ideensammlung ein. Halten Sie alle Ideen schriftlich fest:

1. Wo soll/kann der Bereich eingerichtet werden? (Lage)
2. Wie kann der Bereich gestaltet werden? (Einrichtung/Möblierung)
3. Welche Medien können zur Verfügung stehen? (Zeitschriften, Video, PC)
4. Welche Angebote sind möglich? (Spiele, Bewirtung)
5. Welche Betreuung durch Personal ist sinnvoll oder erforderlich? (Aufsicht, Service)
6. Wodurch bekommt der Bereich besondere Attraktion?

#### C. Sichten Sie die Ideen und einigen Sie sich auf eine Ideenskizze, bei der die einzelnen Ideen zueinander passen:

1. Skizzieren Sie Ihre Ideen auf einem Flipchart.
2. Legen Sie fest, wer die Vorüberlegungen (A.) vorträgt und die einzelnen Punkte (B.) vorstellt.
3. Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse in der Klasse.

## 6.12 Kauf mit Finanzierung

### Situation

Mona und Mike werden im nächsten Monat eine gemeinsame Wohnung beziehen. Die Ausstattung haben sie zunächst aus ihren alten Sachen zusammengestellt. Nur die Küche fehlt noch.

Bei der Küchen-Blitz GmbH haben die beiden eine passende Küchenzeile gefunden. Leider haben die beiden zurzeit keine flüssigen Mittel, um die Küchenzeile zu bezahlen. Sie könnten den Kaufpreis aber innerhalb eines Jahres abbezahlen, weil ihre gemeinsamen Einkünfte dazu ausreichen.

Küchen-Blitz bietet folgende Konditionen an:

**Unser Preis-Geschenk**  
Ein Produkt der **ALNO** Gruppe

**Küchenzeile Young Style Pro**

Extrahoch

Inkl. Ceranfeld

Inkl. Apothekerschrank

Geschirrspüler gegen Aufpreis

Hochglanz-Fronten

100% Edelstahl

INKLUSIVE  
✓ Edelstahl-Dunstesse  
✓ Edelstahl-

komplett mit Einbau **2.900 €**, zahlbar innerhalb von 4 Wochen nach Einbau.  
Bei Zahlung innerhalb 3 Tagen nach Einbau 2 % Skonto.  
Das spezielle **Küchen-Blitz-Finanzierungsangebot**:  
12 monatliche Raten von je **265,- €** (eff. Jahreszins 12%)

Mike hat festgestellt, dass ihm bei seinem Girokonto ein Überziehungskredit mit 12,5 % p. a. (p. a. = pro anno, d. h. pro Jahr) berechnet wird. Beide gehen davon aus, dass das Girokonto im Durchschnitt kein Guthaben ausweist und dass sie für die Finanzierung der Küche monatlich ein Zwölftel der Summe aufbringen.

Mona hat sich in der Sparkasse erkundigt, was ein Kleinkredit in dieser Höhe kostet, der innerhalb eines Jahres zurückgezahlt wird. Der Sachbearbeiter hat ihr erklärt, dass der effektive Jahreszins zurzeit bei 8 % liegt.

### Arbeitsauftrag

Wie sollen die beiden bei der Finanzierung ihrer Küche vorgehen?  
Untersuchen Sie in Gruppen die Handlungsmöglichkeiten für Mona und Mike.

1. Stellen Sie fest, welche verschiedenen Finanzierungsmöglichkeiten in diesem Fall bestehen.
2. Ermitteln Sie die Kosten der verschiedenen Alternativen.
3. Stellen Sie die Möglichkeiten anschaulich dar.
4. Sprechen Sie eine Empfehlung für die Finanzierung aus.
5. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit denen der anderen Gruppen.