

STUDIENSEMINAR FÜR LEHRÄMTER  
AN SCHULEN KREFELD  
SEMINAR FÜR DAS LEHRAMT AM BERUFSKOLLEG

## Schriftlicher Unterrichtsentwurf

<b>Fachrichtung:</b>	Englisch
<b>Fach:</b>	Englisch
<b>Lernfeld:</b>	--
<b>Thema:</b>	The importance of language and body language in sales conversations-Do's and Dont's for the shop assistant during a sales conversation worked out on the basis of role plays
<b>Kurze Zusammenfassung</b>	Die Methode des Impulses, sowie der <u>Einstiegsdialog</u> als solche sollen die Schüler motivieren das praxisbezogene Problem zu erkennen und dieses anhand von eigenen beruflichen Erfahrungen, sowie dem Theoriewissen, das sie im Fach KKS bereits erworben haben, lösen zu wollen. Die so genannten „Killerphrasen“ des Verkäufers werden herausgearbeitet und zur Visualisierung an der Tafel festgehalten.
<b>Datum:</b>	08.05.2007
<b>Bildungsgang/Stufe:</b>	Auszubildende zu Kaufleuten im Einzelhandel/Verkäufern; Unterstufe
<b>Autor: (freiwillig)</b>	Perihan Selek
<b>Emailadresse: (freiwillig)</b>	--

## 1 Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

### 1.1 Rahmenbedingungen

Bei der E64 handelt es sich um eine Unterstufenklasse des Bildungsganges Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel. Die Schülerinnen und Schüler<sup>1</sup> werden im Rahmen ihrer dreijährigen bzw. zweieinhalbjährigen beruflichen Ausbildung wöchentlich eine Unterrichtsstunde im Fach Englisch unterrichtet.

Die E 64 besteht aus 19 Schülerinnen und 12 Schülern, die in unterschiedlichen Branchen des Einzelhandels ausgebildet werden. Die Zusammensetzung der Berufsschulklasse muss hinsichtlich der Altersstruktur, sowie der schulischen Vorbildung der Schüler als heterogen bezeichnet werden, was sich sehr stark in der Leitungsbereitschaft widerspiegelt:

Jahre	17	18	19	20	22	23	24	25	26
Anzahl	2	5	6	6	6	2	1	2	1

Die folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Schulabschlüsse der Schüler:

Schulform/ Schulabschluss	Hauptschul- abschluss nach Klasse 10	FOR	FOR-Q	Fachhoch- schulreife	Allgemeine Hochschulreife
Anzahl	2	7	3	10	9

Die Klasse ist mir seit Oktober 2006 zunächst aus Hospitationen bekannt. Seit Dezember 2006 unterrichte ich in der Klasse unter Anleitung im Fach Englisch mit einer kurzen Unterbrechung, die aufgrund eines Lehrerwechsels erfolgte.

Die Klasse zeichnet sich durch ein äußerst angenehmes Klassenklima aus. Die Gesprächsbereitschaft der Schüler untereinander ist sehr stark ausgeprägt, so dass manchmal enorme Störungen aufkommen, worauf man die Schüler öfters hinweisen muss.

### 1.2 Vorkenntnisse/Verhalten bezogen auf den Stundeninhalt

Trotz der Tatsache, dass alle Schüler Vorkenntnisse im Fach Englisch mitbringen, muss die Fachkompetenz als sehr heterogen bezeichnet werden, was sicherlich auf die unterschiedlichen Schulabschlüsse zurückzuführen ist. Während vier Schüler sich im Hinblick auf die kommunikativen Fähigkeiten auf dem Lernniveau B1 (Threshold) bewegen, weisen einige Schüler erhebliche Defizite auf und befinden sich auf dem Lernniveau A2 (Waystage). Die Leistungsbereitschaft der Schüler ist als sehr unterschiedlich, jedoch insgesamt als befriedigend einzustufen. Sie reicht von starker Zurückhaltung bis zur aktiven Mitarbeit. Der hohe Kommunikationsbedarf der o. g. vier Schüler regt manchmal auch die eher introvertierten Schüler an, insbesondere, wenn über praxisnahe/berufsbezogene Themen gesprochen wird. Die Methodenkompetenz ist als relativ gut einzustufen. Je nach Methode ist der Umgang mit selbiger im Aufbau begriffen. Die Schüler arbeiten gerne in Tandems oder Gruppen – auch wenn diese zufällig gebildet werden- während bei Einzelarbeitsphasen häufig die Hilfe der Lehrkraft eingefordert wird. Aufgrund der Größe der Lerngruppe wird die Gruppenbildung für diese Stunde schon vorher stattfinden. Fragend-entwickelnder Unterricht ist auch nur dann erfolgreich, wenn die notwendigen Vokabeln/Formulierungen bereits bekannt sind, sprich ein Thema zunächst wiederholt wird. Fernerhin ist die Sozialkompetenz

<sup>1</sup> Aus Gründen der einfachen Lesbarkeit wird im Folgenden auf die weibliche Form verzichtet.

als relativ gut einzustufen, zumal Unterrichtsmaterialien für die fehlenden Schüler regelmäßig mitgenommen werden.

## 2 Didaktische und methodische Hinweise

### 2.1 Curriculare Anbindung

Diese Unterrichtsreihe ist gemäß der Richtlinien des „Lehrplans zur Erprobung“ für Fachklassen des dualen Systems der Berufsausbildung, geplant.<sup>2</sup> Der Lehrplan zur Erprobung „Fremdsprachen“ bildet die Grundlage für den Englischunterricht. Die Schüler sollen in der Lage sein, auch in einer Fremdsprache berufliche Handlungssituationen zu bewältigen. Das Fach Kundenkommunikation und –service (KKS) bildet die Grundlage für den Englischunterricht, insbesondere die Lernfelder 2, 3, 5, 6, 10 und 12.

Im Rahmen des fächerübergreifenden Unterrichts werden die Lernfelder des Faches KKS ebenfalls als didaktische Jahresplanung des Bildungsganges eingesetzt. Das Lernfeld 2: „Verkaufsgespräche kundenorientiert führen“ wird für diese Stunde als Basis genommen. Die für diese Stunde relevanten Themen: „Gestaltung einer positiven Beziehungsebene; Körpersprache; Sprachverhalten“ werden unter dem Themenbereich: „Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch subsumiert“.

### 2.2 Einordnung in den unterrichtlichen Kontext

22.04.2007	Different types of customers – Body language of customers and shop assistants
<b>08.05.2007 (6. Stunde-45 Minuten)</b>	<b>The importance of language and body language in sales conversations-Do's and Dont's for the shop assistant during a sales conversation worked out on the basis of role plays</b>
15.05.2007	Avoiding misunderstandings during a sales conversation

In den vorangegangenen Stunden wurde das Thema Verkaufsgespräche nur in Ansätzen behandelt. Es wurden zwei Dialoge gegenübergestellt, wobei ein Dialog ein erfolgreiches Verkaufsgespräch darstellte und das andere ein eher nicht erfolgreiches Verkaufsgespräch repräsentierte. Einige Phrasen wurden gemeinsam herausgearbeitet. In den vorherigen Stunden wurden drei unterschiedliche Typen der Körpersprache eingeblendet und kurz darüber diskutiert, so dass die grundlegenden Vokabeln schon bekannt sein müssten.

### 2.3 Inhaltlicher und methodischer Schwerpunkt

#### 2.3.1 Inhaltliche Entscheidungen

Im Rahmen der didaktischen Reduktion werden die Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch aus zeitökonomischen Gründen nicht behandelt. Dieses Unterthema, sowie das Thema dieser Stunde wurden vor mehreren Wochen im Fach KKS bereits ausführlich behandelt, sodass eine gewisse Kenntnis vorausgesetzt werden kann. Bezogen auf ein

<sup>2</sup> Vgl. Ministerium für Schule, Jugend und Kinder des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.). Lehrplan zur Erprobung: 2005.

freundliches Verkäuferverhalten werden der Körpersprache, sowie dem Sprachverhalten Priorität gegeben und Unterthemen wie Fragetechnik, Gesprächsblocker, Gesprächsförderer nicht näher definiert, da diese den Rahmen im Hinblick auf den Stundeninhalt sprengen würden.

Dem Thema kommt eine Gegenwartsbedeutung zu, da alle Schüler täglich damit konfrontiert werden Verkaufsgespräche zu führen. Mit Hilfe des Gelernten im Englischunterricht können Schüler auch mit potentiellen ausländischen Kunden Verkaufsgespräche führen. Viele Schüler sind in großen Warenhäusern, einige in Bauhäusern und Tankstellen beschäftigt, wodurch die Wahrscheinlichkeit des Auftretens von Verkaufsgesprächen mit ausländischen Kunden sehr hoch gehalten wird.

Die Zukunftsbedeutung kann mit den gleichen Argumenten der Gegenwartsbedeutung erklärt werden. Außerdem besteht die Möglichkeit, dass die Schüler nach ihrer Ausbildung die berufliche Karriere im Groß- und Außenhandel fortsetzen, wenn nicht gar im Ausland. Fernerhin gilt die Erweiterung der Sprachkompetenz im Englischen als Bereicherung für das alltägliche Leben.<sup>3</sup>

### 2.3.2 Didaktisch-methodische und mediale Entscheidungen

Die Methode des Impulses, sowie der Einstiegsdialog als solche sollen die Schüler motivieren das praxisbezogene Problem zu erkennen und dieses anhand von eigenen beruflichen Erfahrungen, sowie dem Theoriewissen, das sie im Fach KKS bereits erworben haben, lösen zu wollen. Die so genannten „Killerphrasen“ des Verkäufers werden herausgearbeitet und zur Visualisierung an der Tafel festgehalten. Mit der Methode des Impulses, sei es ein Dialog, eine Fallsituation oder eine Karikatur, sind die Schüler vertraut. Es wird vorher schon ein Protokollant bestimmt, der das Tafelbild abschreibt. Dies wird dann für die anderen Schüler kopiert. In der Erarbeitungsphase findet eine Gruppenarbeit statt, in der Rollenspiele eingeübt werden. Es werden sechs Gruppen gebildet. Drei Gruppen werden den Einstiegsdialog so umformulieren, dass ein erfolgreiches Verkaufsgespräch resultiert; die anderen drei Gruppen, simulieren ein Verkaufsgespräch, das eine falsche Körpersprache des Verkäufers signalisiert. Die Rollen sind auf den Rollenkarten, die jeder Schüler bekommen wird exakt definiert, sodass die Schüler hauptsächlich die Präsentationen einüben müssen. Während zwei Mitglieder z. B. der ersten Gruppe das Rollenspiel präsentieren, beobachten die anderen Gruppen und machen sich Notizen auf dem Evaluationsbogen. Bei der Besprechung/Auswertung der Rollenspiele haben die Gruppen, die das andere Thema bearbeitet haben Priorität. Die „Partnergruppen“, nämlich in diesem Fall Gruppe zwei und drei beobachten zwar auch, werden aber in der Auswertungsphase keinen Beitrag leisten, da diese in der Erarbeitungsphase das gleiche Rollenspiel vorbereitet haben. Diese Gruppen werden ergänzen, falls die anderen drei Gruppen einen wichtigen Beobachtungspunkt überspringen sollten. Das gleiche Phänomen wird auch stattfinden, wenn das Rollenspiel über die „Körpersprache“ von den jeweiligen anderen Gruppen präsentiert wird. Auf eine Feedbackrunde im klassischen Sinne wird verzichtet, da hier der Schwerpunkt nicht auf der praktizierten Methode liegen soll. Die Evaluationsbögen sollen dazu dienen, dass in der Sicherungsphase das Tafelbild vervollständigt wird. Es wurde für die Erarbeitung die Methode der Gruppenarbeit gewählt, weil die Schüler geübt sind in Gruppen zu arbeiten. Auch die Methode des Rollenspiels wurde schon im Unterricht gerne praktiziert, da die Lerngruppe insgesamt eine kommunikative Lerngruppe ist. In der Sicherungsphase werden die Beobachtungspunkte bzgl. des Sprachverhaltens ausgewertet und die Liste an der Tafel vervollständigt, indem eine Spalte als „Do's“ den „Dont's“ gegenübergestellt wird. Außerdem werden die Beobachtungspunkte zur Körpersprache auch als „Dont's“ an der Tafel

<sup>3</sup> In Anlehnung an die Ausführungen von Achtenhagen.

festgehalten. Als Hausaufgabe sollen die Schüler eine „Do's“-Liste für die Körpersprache erstellen.

### **3 Ziele des Unterrichts**

#### **3.3 Gesamtziel des Unterrichts**

Die Schüler erweitern ihr Vokabular und ihre Kenntnisse im Themenbereich der Verkaufsgespräche, indem sie falsches Sprachverhalten im Verkaufsgespräch erkennen und eine Lösungsalternative in Form eines Rollenspiels präsentieren und gegenüberstellen, sowie ein mögliches, negatives Beispiel der Körpersprache eines Verkäufers herausarbeiten, als ein Rollenspiel aufführen und die falschen Haltungen, Mimiken, Gestiken bestimmen.

#### **3.4 Angestrebte Kompetenzerweiterungen**

Die Schüler erweitern ihre Sprachkompetenz/Fachkompetenz, indem sie

- ihr Vokabular im berufsbezogenen Bereich erweitern
- die Problematik des falschen Sprachverhaltens, sowie der falschen Körpersprache verbalisieren
- sie das freie Vortragen in der Zielsprache üben.
- gemeinsam eine Liste über „Do's and Dont's during Sales Conversations“ erstellen

Die Schüler erweitern ihre Methodenkompetenz, indem

- sie in Gruppen teamorientiert arbeiten
- eine bestimmte Rolle übernehmen

Die Schüler erweitern ihre Sozialkompetenz, indem

- sie die Beziehungsebene von Kunde und Verkäufer analysieren
- sie sich in Gruppen auf ein bestimmtes Ergebnis einigen
- die Beiträge der Mitschüler wahrnehmen und auf diese eingehen.

#### 4 Verlaufsplan

Phase	Sachaspekt/Organisation	Methode/Sozialform	Medien
<b>Begrüßung</b>	-Vorstellen der Gäste	-Lehrervortrag	-
<b><u>Einstieg/</u> <u>Motivation</u></b>  <b>Problematisierung/ Hinführung</b>	-Referendarin (R.)legt einen Dialog auf -zwei Schüler lesen den Dialog vor -Schülerinnen und Schüler (SuS) reden über den Dialog; es wird festgestellt, dass es sich um ein Verkaufsgespräch handelt, dass nicht zum Erfolg führen kann; Tafelbild „Dont’s“-Liste	-Impuls  -Unterrichtsgespräch	-Folie (Anlage 1)  -Tafel (Anlage 2)
<b><u>Erarbeitung</u> <u>Produktion</u></b>  <b>Präsentation</b>	-SuS bereiten mithilfe der Rollenkarten ein Verkaufsgespräch vor und praktizieren dieses zunächst innerhalb der Gruppe (3 Gruppen überarbeiten den Einstiegsdialog zu einem erfolgreichen Verkaufsgespräch; 3 Gruppen bereiten ein Verkaufsgespräch vor, wo die falsche Körpersprache des Verkäufers in den Vordergrund tritt) -mindestens zwei Gruppen stellen in Form eines Rollenspiels ihr Verkaufsgespräch im Plenum vor -die zuschauenden SuS achten auf Sprache/Ausdruck des Verkäufers/der Verkäuferin im ersten Rollenspiel und auf die Körpersprache des Verkäufers im zweiten Rollenspiel und machen sich Notizen auf dem Beobachtungsbogen	-Gruppenarbeit  -Rollenspiel	-Rollenkarten (Anlage 3)  -Schülernotizen -Realia -Beobachtungsbögen (Anlage 4)
<b><u>Sicherung</u> <u>Bündelung</u></b>  <b>Hausaufgabe</b>	-SuS sollen beurteilen, welche Rolle die Sprache bei Verkaufsgesprächen spielt und leiten daraus Regeln für Verkaufsgespräche heraus -SuS benennen die falschen Aspekte bei der Körpersprache -vervollständigen des Tafelbildes -SuS erstellen eine „Do’s“-Liste für die Körpersprache als Hausaufgabe	-gelenktes Unterrichtsgespräch	-Tafel (Anlage 5)  -Hausaufgabe (Anlage 6)

## 5 Quellenverzeichnis

- **Achtenhagen, F. :** Didaktik des Wirtschaftsunterrichts, Leske und Budrich (UTB) für Wissenschaft: Uni Taschenbücher), Opladen 1984.
- **Blank, A.; et al.:** Ausbildung im Einzelhandel, Band 1, BildungverlagEins. Troisdorf 2006.
- [http://www.coe.int/T/E/Cultural Cooperation/education/Languages/Language Plocy/Common Framework of Reference/Common%20European%20Framework%20hyperlinked.pdf](http://www.coe.int/T/E/Cultural_Cooperation/education/Languages/Language_Policy/Common_Framework_of_Reference/Common%20European%20Framework%20hyperlinked.pdf)
- **Ministerium für Schule, Jugend und Kinder des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.)** Lehrplan zur Erprobung 2005.
- **Smith, A.:** Selling For You. English for Retailers and Shop Assistants. BildungverlagEins. Troisdorf 2006.

## 6 Anlage

Anlage 1: Einstiegsfolie



Read the dialogue between the customer and the shop assistant:

Customer: Good morning. May I ask for your help?

Shop assistant  
(*cleaning the shelves*): Good morning.

Customer: I'm interested in the new Acer laptop.

Shop assistant  
(*turns round to look at the product*): Oh, this one? Sure, but I think it's really expensive! It is one of the most expensive laptops in our store. I couldn't afford it! Would you like to buy it?

Customer: How much is it?

Shop assistant: The price is £ 4.750. We want a down payment of £ 250 right after you have signed the contract. I don't know how high your income is, but if the Laptop is too expensive for you, you can also buy the product on the instalment plan. So what do you want?

Anlage 2: möglicher Beginn des Tafelbildes



**SALES CONVERSATIONS****DONT's**

-The shop assistant doesn't offer his help directly.

-Do not say: I think it's really expensive!  
=> the word "expensive" has got an off-putting effect.

-It is too personal to talk about the income.

-words like "buy, price, sell, down payment" have a negative sound in the customer's ears

-Do not mention the price

-"instalment plan" reminds a customer that he does not have the money to pay the full price now

-a signature is final and binds the customer to the terms of contract

Anlage 3: Gruppenarbeitsblätter/Rollenkarten

**Group 1, 2, 3: (Multimedia)****Task:**

- you need two roles: a customer and a shop assistant.
- rewrite the dialogue we have just talked about with positive phrases.
- try to use/find phrases which have the same meaning as the one on the board, but which sound positive.
- do not write a whole dialogue, just make some notes and try to present it freely.
- you may use all your SALES CONVERSATION material.
- practise the role play in your group.
- be prepared to act out the role play in front of your class.

**10 Minutes!****Role-Card for the shop assistant:**

- imagine you are the shop assistant in this store selling multimedia products
- last year you got a price from your boss as the most polite and most successful shop assistant of the year
- you go up to the customer and offer your help
- use phrases which have a positive sound
- do not mention the price without mentioning the benefits (For example: Is price your only consideration? Your investment will give you the opportunity to...)
- you make quite an impression on the customer and you are able to persuade him to buy the expensive laptop on the instalment plan

**Role-Card for the customer:**

- you would like to buy the latest model of the Toshiba Laptops as Toshiba is a leading brand
- you need some advice
- actually this model is too expensive; you cannot make up your mind whether you should buy this or a cheaper one; you are very undecided; in fact, you absolutely want to have this model
- the shop assistant has got good suggestions
- with the help of the shop assistant you decide to buy the laptop on the instalment plan.

**Group 4, 5, 6: (Department Store)**

**Task:**

- you need two roles: a customer and a shop assistant.
- the sales conversation takes place at a department store
- do not write a whole dialogue, just make some notes and try to present it freely
- you may use all your SALES CONVERSATION/Body language material
- practice the role play in your group
- be prepared to act out the role play in front of your class
- the body-language of the shop assistant is going to be observed

**10 Minutes!****Role-Card for the shop assistant: (female shop assistant!!!)**

- imagine you are the shop assistant in the fashion department of a department store
- you have to give some advice to a customer who would like to buy an evening dress
- actually you are a very friendly shop assistant who likes her job, but today you are absolutely not motivated to work as you split up with your boyfriend yesterday
- you use acceptable phrases but your body language is terrible
- you are chewing a chewing gum and playing with the necklace which you got from your ex-boyfriend as a present last year
- if you are not playing with your necklace your arms are crossed; you don't stand upright and you don't have a smile in your face; you have a "keep away" posture

**Role-Card for the customer:**

- you would like to buy an evening dress (if you are a man you buy it for your wife)
- you need some advice as this would be the first evening dress you are going to buy
- the shop assistant seems actually to be friendly but she has got a strange behaviour
- you are annoyed because of this but you don't want to complain, so you decide to go to another fashion store
- nevertheless, end the conversation politely

Anlage 4:

Evaluation Sheet:

1<sup>st</sup> role play

- Observe the role play exactly!
- Evaluate the shop assistant's language in the first role play:
- Is his/her sales language
  - very good
  - alright
  - in need of improvement
- Say why and give examples to complete the list on the blackboard!

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

2<sup>nd</sup> role play

- Observe the role play exactly!
- Evaluate the shop assistant's body language (mimics, gestures) in the second role play.
- Is his/her body language
  - very good
  - alright
  - in need of improvement
- Say why and give examples.

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Anlage 5: Fortsetzung: mögliches Tafelbild

**SALES CONVERSATIONS**

<b>DONT's</b>	<b>Do's</b>
<p>-The shop assistant doesn't offer his help directly.</p> <p>-Do not say: I think it's really expensive! =&gt; the word "expensive" has got an off-putting effect.</p> <p>-It is too personal to talk about the income.</p> <p>-words like "buy, price, sell, down payment" has a negative sound in the customer's ears</p> <p>-Do not mention the price.</p> <p>-"instalment plan" reminds a customer that he does not have the money to pay the full price now</p> <p>-a signature is final and binds the customer to the terms of contract.</p>	<p>Go up to the shop assistant and ask directly: "How can I help you".</p> <p>-It' a high quality product.</p> <p>-Leave this expression out.</p> <p>-Use initial investment instead of down payment.</p> <p>- ... at least until you have convinced the customer of the product's benefits.</p> <p>-Say: There are other, more comfortable ways to pay.</p> <p>-Would you please give me an autograph? (Use paperwork/agreement instead of contract.)</p>

<b>DONT's (body language)</b>
<p>-Do not cross your arms! (shows a "keep away" posture)</p> <p>-Do not look too seriously!</p> <p>-Do not play with other things!</p> <p>-Do not chew a chewing gum!</p>

Anlage 6: Folie: Hausaufgabe + mögliche Lösung

Make a "Do's"-list for the shop assistant concerning an appropriate body language during a sales conversation!

<b>DON'T's (body language)</b>	<b>DO's</b>
-Do not cross your arms! (shows a "keep away" posture)  -Do not look too seriously!  -Do not play with other things!  -Do not chew a chewing gum!	Homework

Lösung:

<b>DON'T's (body language)</b>	<b>DO's</b>
-Do not cross your arms! (shows a keep away posture)  -Do not look too seriously!  -Do not play with other things!  -Do not chew a chewing gum!	-Keep your arms open!  -Try to keep an unobtrusive smile on your face.  -Be concentrated on that what the customer is telling you.  -Stand upright in front of the customer