

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

Schriftlicher Unterrichtsentwurf

Fachrichtung:	Wirtschaftswissenschaften
Fach:	Verkaufskunde
Lernfeld:	--
Thema:	Was macht Sabine in der Phase der Warenvorlage falsch? - Erarbeitung von vier Grundsätzen der Warenvorlage nach Analyse der Rollenspiele als kurze Videosequenzen
Kurze Zusammenfassung	Diese Unterrichtsstunde ist eine Einführungsstunde in die dritte Phase des Verkaufsgesprächs „Warenvorlage“. Die Phase der Warenvorlage wurde erwähnt, als zu Anfang des Schuljahres eine Gesamtübersicht über die Phasen erstellt wurde. Der Begriff der Warenvorlage ist den Schülern dementsprechend schon bekannt. Die ersten beiden Phasen „Kontaktaufnahme/Begrüßung“ und „Bedarfsermittlung“ wurden in den vorangegangenen Stunden intensiv besprochen.
Datum:	11.10.2007
Bildungsgang/Stufe:	Verkäuferin/Verkäufer; Unterstufe
Autor: (freiwillig)	Perihan Selek
Emailadresse: (freiwillig)	--

1 Lernvoraussetzungen im Hinblick auf die Unterrichtsstunde

1.1 Rahmenbedingungen

Bei der E72 handelt es sich um eine Unterstufenklasse des Bildungsganges Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäuferin/Verkäufer. Die Schülerinnen und Schüler¹ werden im Rahmen ihrer dreijährigen beruflichen Ausbildung wöchentlich drei Unterrichtsstunden im Fach Kundenkommunikation und –services (KKS) unterrichtet.

Die E 72 besteht aus 10 Schülerinnen und 14 Schülern, die in unterschiedlichen Branchen des Einzelhandels, wie z.B. in der Parfümerie, im Sportgeschäft, im Getränkemarkt, in der Multimediaabteilung, an Tankstellen usw. ausgebildet werden. In dieser Klasse absolvieren 16 Schüler die Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel, während 8 Schüler als Verkäufer ausgebildet werden. Die Zusammensetzung der Berufsschulklasse muss hinsichtlich der Altersstruktur als heterogen bezeichnet werden:

Jahre	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Anzahl	1	2	4	1	8	3	2	1	1	1

Die Zugangsvoraussetzung für die Ausbildung zum Verkäufer ist der Hauptschulabschluss, während Auszubildende zu Kaufleuten im Einzelhandel die Fachoberschulreife aufzeigen müssen:

Schulabschluss	Fachhochschulreife	FOR –Q	FOR	Hauptschulabschluss nach Klasse 10
Anzahl	1	1	18	4

Ich unterrichte in der Klasse seit Beginn des jetzigen Schuljahres im Rahmen des selbstständigen Unterrichts das Fach KKS.

1.2 Vorkenntnisse/Verhalten bezogen auf den Stundeninhalt

Das Fach KKS ist ein sehr spezifisches Fach für die Ausbildung des Einzelhandelkaufmanns. Es ist dementsprechend nicht zu erwarten, dass die Schüler Vorkenntnisse aus den Zubringerschulen mitbringen. Deshalb kann die homogene Vorbildung der Schüler nicht viel über ihre Fachkompetenz aussagen, die als sehr heterogen bezeichnet werden muss. Ungefähr 10 Schüler verfügen über ein ausgeprägtes Abstraktionsvermögen und finden somit einen schnellen Zugang zu den theoretischen Themen, die sie mit Beispielen aus ihrer Betriebserfahrung versehen können. Die Lerntempi und die Arbeitsweisen weichen dementsprechend voneinander ab.

Die Leistungsfähigkeit, sowie die Leistungsbereitschaft der Lerngruppe sind im Durchschnitt als gut bis befriedigend zu bewerten. Einige Schüler sind eher still und introvertiert und werden oft von der Referendarin zur Mitarbeit aufgefordert, wobei zu beobachten ist, dass gerade diese Schüler während Stillarbeits- und Gruppenarbeitsphasen engagiert und zielgerichtet arbeiten. Die Methodenkompetenz ist als befriedigend einzustufen. Die Schüler arbeiten sehr gerne in Gruppen und die meisten haben auch keine Scheu davor das Erarbeitete im Plenum zu präsentieren. Bei Rollenspielen jedoch ist das selbstbewusste Präsentieren im Aufbau begriffen. Außerdem haben die Schüler geringe Kenntnisse im Umgang mit Medien. Aufgrund dessen wird die Referendarin bei Bedarf Hilfestellung leisten. Die Sozialkompetenz der Lerngruppe ist gut, so dass eine angenehme und konstruktive Lernatmosphäre herrscht.

¹ Aus Gründen der einfachen Lesbarkeit wird im Folgenden auf die weibliche Form der Bezeichnungen: Schüler, Einzelhandelskaufmann, Verkäufer verzichtet.

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 – Verkäuferin/Verkäufer/Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel“, aufgebaut.²

Der Lehrplan sieht für das Fach KKS in der Unterstufe das Lernfeld 2: „Verkaufsgespräche kundenorientiert führen“ vor. Im Rahmen des Lernfeldes 2 nehmen die Phasen des Verkaufsgesprächs einen sehr wichtigen Stellenwert ein. Die didaktische Jahresplanung³ konkretisiert die Vorgaben des Lehrplans und führt unter Lernfeld 2 alle Phasen des Verkaufsgesprächs auf und empfiehlt 80 Unterrichtsstunden für dieses Thema.

2.2 Einordnung in den unterrichtlichen Kontext

13.09.2007 (135 Minuten)	In der Weinabteilung – Wie ermittelt die Verkäuferin den Bedarf? – Positiv – Negativbeispiel zur Bedarfsermittlung
20.09.2007 (135 Minuten)	Direkte und indirekte Bedarfsermittlung – Analyse verschiedener Fragetechniken
11.10.2007 (90 Minuten)	Was macht Sabine in der Phase der Warenavorlage falsch? - Erarbeitung von vier Grundsätzen der Warenavorlage nach Analyse der Rollenspiele als kurze Videosequenzen
18.10.2007 (135 Minuten)	Festigung der erlernten 4 Grundsätze – Analyse der zwei weiteren Videofilme von letzter Stunde Erarbeitung der nächsten vier Grundsätze der Warenavorlage

Diese Unterrichtsstunde ist eine Einführungsstunde in die dritte Phase des Verkaufsgesprächs „Warenavorlage“. Die Phase der Warenavorlage wurde erwähnt, als zu Anfang des Schuljahres eine Gesamtübersicht über die Phasen erstellt wurde. Der Begriff der Warenavorlage ist den Schülern dementsprechend schon bekannt. Die ersten beiden Phasen „Kontaktaufnahme/Begrüßung“ und „Bedarfsermittlung“ wurden in den vorangegangenen Stunden intensiv besprochen.

2.3 Inhaltlicher und methodischer Schwerpunkt

2.3.1 Sachanalyse

Ein Verkaufsgespräch beginnt mit der Begrüßung und setzt mit der Bedarfsermittlung fort. Anschließend tritt die Angebotsphase ein, die den Mittelpunkt eines Verkaufsgesprächs bildet. Die Angebotsphase ist unterteilt in die Phasen Warenavorlage und Verkaufsargumentation. Bei der Warenavorlage hat der Verkäufer acht Grundsätze zu beachten. Dazu zählt die Wahl des *richtigen Zeitpunktes*. Die Phase der (direkten) Bedarfsermittlung sollte abgeschlossen sein, bevor der Verkäufer die Ware präsentiert. Bei einem ständigen Wechsel zwischen zwei Phasen wirkt ein Verkaufsgespräch sehr

² Vgl. Ministerium für Schule, Jugend und Kinder des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.). Lehrplan zur Erprobung: 02.08.2004.

³ Vgl. Didaktische Jahresplanung der Kaufmannsschule Krefeld: Stoffverteilungsplan berufsbezogener Lernbereich (ohne Datenverarbeitung und Fremdsprachen) 1. Jahr; 03.05.2006.

unstrukturiert. Bei der indirekten Bedarfsermittlung, wo der Bedarf über die Ware ermittelt wird, geschieht die Warenvorlage parallel zur Bedarfsermittlung. Eine weitere Regel lautet: *den richtigen Artikel vorlegen*. Der Verkäufer muss in der Lage sein, die Kundenansprüche mit Wareneigenschaften zu vergleichen, um dementsprechend die in Frage kommenden Artikel, den richtigen Artikel vorzulegen. Der Kunde sollte während der Warenvorlage einen Sortimentsquerschnitt angeboten bekommen, damit er Vergleichsmöglichkeiten hat. Er darf aber auch nicht mit einer hohen Anzahl an Artikeln überfordert werden. Die Vorlage von *drei Artikeln ist angemessen*. Die vierte Regel ist der *sachgemäße Umgang mit der Ware*. Je achtsamer der Verkäufer mit dem Artikel umgeht, desto wertvoller ist der Artikel in den Augen des Kunden. Zudem deutet ein sorgfältiger Umgang mit der Ware auf die Kompetenz des Verkäufers hin. Des Weiteren sollten Artikel, die der Kunde definitiv ablehnt zur Seite geräumt werden, damit ein besserer Überblick geschaffen wird. Die *richtige Preislage* zu treffen ist sehr schwierig, da dies individuell sehr unterschiedlich ist. Es wird empfohlen, – wenn der Kunde nicht genügend Informationen über seine Ansprüche gibt – mit der mittleren Preislage zu beginnen und die Warenvorlage entsprechend der Reaktion des Kunden zu verändern. Besonders hilfreich ist es für einen Verkäufer, wenn er möglichst viele *Sinne des Kunden anspricht*. Kunden können visuell, auditiv, kinästhetisch, olfaktorisch oder gustativ orientiert sein. Ein weiteres Prinzip bei der Warenvorlage ist es, eine *sinnvolle Warenergänzung* anzubieten, damit der Kunde den erworbenen Artikel sofort nutzen kann, wie z.B. die Batterien, wenn ein Kunde einen Diskman kauft. Der letzte Grundsatz schreibt vor – zum Zwecke der Kundenbindung – mit *Serviceleistungen* zu werben. Diese betriebsbedingten Serviceleistungen könnten sein: Reparaturservice, telefonische Warenbestellung, Kundenkartennutzung etc.

2.3.2 Inhaltliche Entscheidungen

Im Rahmen der horizontalen Reduktion wird das Problem im Einstiegsfall offensichtlich beschrieben und um zusätzlich das Abstraktionsniveau des Themas zu senken werden beim Grundsatz der sinnesbezogenen Warenvorlage, die Fachbegrifflichkeiten durch die deutschen Bedeutungen (Wahrnehmungskanal: sehen, hören, fühlen, riechen und schmecken) ersetzt. Außerdem wird im Rollenspiel nur der Wahrnehmungskanal „riechen (olfaktorisch)“ und im Einstiegsfall der Wahrnehmungskanal „fühlen (kinästhetisch)“ exemplarisch für diesen Grundsatz erarbeitet. Im Rahmen der zeitlichen Reduktion werden in der Besuchsstunde die folgenden vier Grundsätze behandelt: „Angemessene Anzahl der Waren“, „Die richtige Preislage“, „Sinnesbezogene Warenvorlage“ und „Perspektiven für weitere Verkäufe“. Die anderen Grundsätze werden in den nächsten Stunden mit der gleichen Methodik und der gleichen Medienwahl, nur in anderer Rollenverteilung, gelernt.

Dem Thema kommt eine sehr hohe Gegenwarts- und Zukunftsbedeutung zu, da die Schüler – auch schon als Auszubildende im ersten Jahr – zu jederzeit damit konfrontiert werden können, Kunden zu bedienen und Waren vorzulegen. Diese Unterrichtsstunde vermittelt die theoretische Grundlage für die Anwendung im Betrieb.

Die Unterrichtsstunde wird in einem Verkaufsraum stattfinden, der den Umgang mit realen Waren anbietet. Die Schüler werden die Rollenspiele in der „Verkaufsecke“ vorführen, so dass somit das Prinzip der Exemplarität erfüllt wird.⁴

⁴ In Anlehnung an die Ausführungen von Achtenhagen.

2.3.3 Didaktisch-methodische und mediale Entscheidungen

Aufgrund des hohen Medienaufwandes wird diese Besuchsstunde in Form eines didaktischen Fensters gezeigt. Nach einem einführenden, problemorientierten Einstiegsfall erarbeiten die Schüler in Gruppen Rollenspiele, die sie dann vor der Kamera aufführen. Es ist eine ungewohnte Situation für die Schüler aufgenommen zu werden. Deswegen wird die Rollenverteilung den Schülern freigestellt und nicht per Losverfahren bestimmt. Jeweils zwei Partnergruppen (Gruppe 1A und Gruppe 1B) werden den gleichen Informationstext, der den ersten und zweiten Grundsatz erklärt, lesen und diese in Form eines Rollenspiels anwenden. Diese Gruppen werden die gleichen Grundsätze anwenden, legen aber unterschiedliche Waren vor. Die anderen Partnergruppen (Gruppe 2A und Gruppe 2B) lesen einen Informationstext über Grundsatz drei und vier und wenden diese anhand von verschiedenen Waren an. Jeder Schüler übernimmt eine Rolle: ein Regisseur, ein Kameramann, ein Verkäufer, ein Kunde und ein Verantwortlicher für die Technik, der die aufgenommene CD in den Camcorder einlegt, um die Videosequenz zu zeigen; denn jede Gruppe wird ihre eigene CD haben. Der Technikbeauftragter der letzten Gruppe, wird den Camcorder an den bereits vorbereiteten Beamer anschließen. Während der Aufnahme eines Rollenspiels haben die anderen Gruppen einen Beobachtungsauftrag. Die letzte Gruppe nimmt nach Öffnung des didaktischen Fensters auf. Anschließend werden mindestens zwei der aufgenommenen Rollenspiele über den Beamer abgespielt und bzgl. der Warenvorlage analysiert. Die Partnergruppe, deren Videosequenz aus zeitökonomischen Gründen nicht gezeigt werden kann, fungiert als Kontrollgruppe; die anderen beiden Partnergruppen versuchen aus dieser Videosequenz die zwei Grundsätze der Warenvorlage zu erkennen. Ein zweites Beobachten der Rollenspiele – während der eigentlichen Präsentation und das Abspielen als Videosequenz – ermöglicht den Schülern die Grundsätze besser zu erkennen und diese zu internalisieren. Dies begründet den Mehrwert des Medieneinsatzes. Daraus werden fragend-entwickelnd vier Grundsätze der Warenvorlage abgeleitet und an der Tafel gesichert. Nach der ersten Videosequenz findet bereits eine Teilsicherung statt; nach der zweiten Videosequenz wird die Sicherung vervollständigt. Am Ende der Stunde wird auf den Einstiegsfall zurückgegriffen und eine Lösung des Problems erarbeitet und an der Tafel festgehalten. Das Tafelbild wird von einem Schüler protokolliert. Das Protokoll wird für alle Schüler kopiert und in der nächsten Stunde ausgeteilt.

3 Ziele des Unterrichts

3.1 Gesamtziel

Die Schüler erweitern ihre Kenntnisse über die einzelnen Phasen des Verkaufsgesprächs, indem sie die Phase der Warenvorlage anhand von Rollenspielen darstellen und nach wiederholtem Beobachten die – ihnen unbekannt Grundsätze der Warenvorlage - erkennen und durch Übernahme einer bestimmten Rolle ihr Verantwortungsbewusstsein stärken.

3.2 Angestrebte Kompetenzerweiterungen

Die Schüler erweitern ihre Fachkompetenz, indem sie

- den Fehler der Verkäuferin im Einstiegsfall und den Fehler in den jeweiligen Rollenspielen erkennen
- die, in den Informationstexten beschriebenen Grundsätze anwenden
- die zwei „Grundsätze der Warenvorlage“, welche die andere Großgruppe darstellt, erkennen

Die Schüler erweitern ihre Methoden-/Medienkompetenz, indem sie

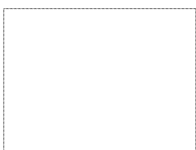
- in Gruppen teamorientiert arbeiten
- eine bestimmte Rolle übernehmen
- den Umgang mit digitalisierten Medien üben

Die Schüler erweitern ihre Sozialkompetenz, indem sie

- in den Gruppen kollektiv agieren und ein gemeinsames Lernprodukt schaffen

4 Verlaufsplan

Unterrichtsphasen	Inhalt	Methodische Hinweise	Medien/Materialien
Einstieg	Lesen eines Verkaufsgesprächs „In der Textilabteilung“	Impuls	OHP-Folie (Anlage 1)
Problematisierung	Schüler arbeiten das Thema und die Problemstellung (die Frage bleibt zunächst abgedeckt) heraus und machen Lösungsvorschläge	Fragend-entwickelnd	Tafel (Anlage 2)
Erarbeitung	Schüler bereiten mithilfe der Rollenkarten und der Infotexte ein Verkaufsgespräch, das bis zur Phase der Warenvorlage geht	Gruppenarbeit	Rollenkarten, Infotexte (Anlage 3)
Filmaufnahme	Schüler führen das Rollenspiel auf; der Kameramann nimmt auf	Rollenspiel	Camcorder, Stativ, Realia
Präsentation der 1. Videosequenz	Der verantwortliche Schüler legt die CD auf (Gr. 1A oder 1B)	Videosequenz	Camcorder, Beamer
Sicherung I	Die zwei Grundsätze werden herausgeleitet (Gr. 2A/2B)	Fragend - entwickelnd	Tafel (Anlage 4)
Präsentation der 2. Videosequenz	Der verantwortliche Schüler legt die CD auf (Gr. 2A oder 2B)	Videosequenz	Camcorder, Beamer
Fortsetzung: Sicherung I	Zwei weitere Grundsätze werden herausgeleitet (Gr. 1A/1B)	Fragend - entwickelnd	Tafel (Anlage 4)
Sicherung II/Anwendung auf den Einstiegsfall	Schüler lösen die Problemstellung aus dem Einstiegsfall	Fragend-entwickelnd	OHP – Folie (Anlage 1) Tafel (Anlage 5)
Hausaufgabe	Schüler bearbeiten die Aufgaben 3 und 4 auf Seite 217 des Lehrbuches	Einzelarbeit	Schulbuch (Anlage 6)



= didaktisches Fenster

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, Bildungsvlag Eins. Troisdorf 2006.
- **Didaktische Jahresplanung der Kaufmannsschule Krefeld**: Stoffverteilungsplan berufsbezogener Lernbereich (ohne Datenverarbeitung und Fremdsprachen) 1. Jahr; 03.05.2006.
- **Fritz, C.; et al.**: Ausbildung im Einzelhandel 1, Cornelsen, Berlin 2004.
- **Heinemeier, H.; et al.**: Handeln im Handel, Winklers, Darmstadt 2005.
- **Ministerium für Schule, Jugend und Kinder des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.)** Lehrplan zur Erprobung – Verkäuferin/Verkäufer/Kauffrau im Einzelhandel/Kaufmann im Einzelhandel 2004.
- **Voth, M.; et al.**: Informationshandbuch Einzelhandel – 1. Ausbildungsjahr, Bildungsvlag Eins, Troisdorf 2007.

Anlagen

Anlage 1: Einstiegsfolie

Sabine Freund ist eine 18 jährige Auszubildende, im ersten Ausbildungsjahr zur Einzelhandelskauffrau in der Textilabteilung der Kaufhaus AG. An einem ruhigen Arbeitstag bemerkt sie eine Kundin mittleren Alters, die sich suchend umschaut. Sie geht auf die Kundin zu:

Sabine: Guten Tag!

Kundin: Ah, guten Tag! Meine Freundin erzählte, dass Sie neue Pullover von SPIRIT haben. Ich würde mir die mal gerne anschauen!

Sabine: Ja, gerne. Die Pullover von SPIRIT sind hier vorne an der Regalwand. Die Pullover sind sehr modern. Genau richtig für modebewusste Frauen.

Sabine legt ein Pullover nach dem anderen auf die Warentheke.

Sabine: Die haben wir in diversen Modefarben, sehr trendy. Schauen Sie mal, diesen finde ich besonders schön...aber der hier ist auch klasse ... was sagen Sie denn zu dem hier?

Die Kundin steht vor einem Berg von Pullis und schaut sehr verwirrt.

Kundin: Ehm ... ich weiß nicht... der ist sehr schön aber der rote Pullover sieht auch nicht schlecht aus ... vielleicht sollte ich den mal anprobieren. Ach, ich weiß nicht. Bin jetzt so unentschlossen. Ich glaub' ich komme mit meiner Freundin noch mal. Danke für die Mühe!

Sabine: Hmm!?... gerne...

Was macht Sabine falsch???

Anlage 2: Thema



Anlage 3: Rollenkarten

Gruppe 1A: In der Sportabteilung

Leitfaden:

1. Lesen Sie den Infotext! Einigen Sie sich darüber, wer welche Rolle übernimmt.

2. Bereiten Sie in Ihrer Gruppe ein **max. 3-minütiges** Verkaufsgespräch in Form eines Rollenspiels vor! Beachten Sie dabei die Anweisungen auf den Rollenkarten. Schreiben Sie keinen Dialog!
3. Das Verkaufsgespräch soll mit der Phase der Warenvorlage beendet werden.
4. Führen Sie das Rollenspiel auf.
5. Das Rollenspiel wird während der Aufführung vom Kameramann aufgenommen und im Anschluss an die Aufführungen abgespielt und bzgl. der Warenvorlage analysiert.
6. Wenn andere Gruppen Ihre Rollenspiele aufnehmen, müssen Sie schweigen! Arbeiten Sie nicht an Ihrem Rollenspiel weiter! Beobachten Sie das Rollenspiel, das gerade aufgenommen wird.
7. Versuchen Sie, während der Videosequenz der anderen Gruppe, zwei weitere Grundsätze der Warenvorlage zu erkennen.



10 Minuten!!!

Infotext:

-Grundsatz „Die richtige Preislage“: Die *richtige Preislage* zu treffen ist sehr schwierig, da dies individuell sehr unterschiedlich ist. Es wird empfohlen, - wenn der Kunde nicht genügend Informationen über seine Ansprüche gibt - mit der mittleren Preislage zu beginnen und die Warenvorlage entsprechend der Reaktion des Kunden zu verändern.

-Grundsatz: „Perspektiven für weitere Verkäufe“: Ein weiteres Prinzip bei der Warenvorlage ist es, eine *sinnvolle Warenergänzung* anzubieten, z.B. Batterien für einen Diskman.

Rolle „Kunde“:

- Sie möchten Ihrer Tochter Sportschuhe kaufen
- Sie erwähnen zunächst gar nicht wie viel sie ausgeben wollen
- als der Verkäufer Ihnen ein No-Name-Produkt zeigt, bemängeln Sie die Qualität
- Sie ziehen selber gerne Markenschuhe an
- das Angebot eines Ergänzungsartikels gefällt Ihnen

Rolle „Verkäufer“:

- der Kunde gibt Ihnen keine Informationen wie viel er für die Sportschuhe ausgeben möchte
- Sie fangen mit der mittleren Preislage an
- Sie merken, dass er die Qualität bemängelt
- Sie zeigen ihm Markenschuhe, er ist zufrieden
- Als er zum Kauf tendiert bieten Sie ihm noch ein Pflegeprodukt für die Schuhe an

Rolle „Kameramann“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie nehmen das Rollenspiel auf
- achten Sie darauf, dass Sie jede Bewegung des Verkäufers und des Kunden, sowie die Ware gut ersichtlich aufnehmen

Rolle „Regisseur“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- kontrollieren Sie, dass die benötigten Waren im Regal stehen, zeigen Sie diese den Hauptdarstellern

Rolle „Technikbeauftragter“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie legen die CD auf und spielen die Videosequenz Ihrer Gruppe ab

Rolle „Szenenansager“

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie stellen sich vor die Kamera
- Und sagen die Szene an „In der Sportabteilung“

Gruppe 1B: In der Multimediaabteilung

Leitfaden:

1. Lesen Sie den Infotext! Einigen Sie sich darüber, wer welche Rolle übernimmt.

2. Bereiten Sie in Ihrer Gruppe ein **max. 3-minütiges** Verkaufsgespräch in Form eines Rollenspiels vor! Beachten Sie dabei die Anweisungen auf den Rollenkarten. Schreiben Sie keinen Dialog!
3. Das Verkaufsgespräch soll mit der Phase der Warenvorlage beendet werden.
4. Führen Sie das Rollenspiel auf.
5. Das Rollenspiel wird während der Aufführung vom Kameramann aufgenommen und im Anschluss an die Aufführungen abgespielt und bzgl. der Warenvorlage analysiert.
6. Wenn andere Gruppen Ihre Rollenspiele aufnehmen, müssen Sie schweigen! Arbeiten Sie nicht an Ihrem Rollenspiel weiter! Beobachten Sie das Rollenspiel, das gerade aufgenommen wird.
7. Versuchen Sie, während der Videosequenz der anderen Gruppe, zwei weitere Grundsätze der Warenvorlage zu erkennen.



10 Minuten!!!

Infotext:

-Grundsatz „Die richtige Preislage“: Die *richtige Preislage* zu treffen ist sehr schwierig, da dies individuell sehr unterschiedlich ist. Es wird empfohlen, - wenn der Kunde nicht genügend Informationen über seine Ansprüche gibt - mit der mittleren Preislage zu beginnen und die Warenvorlage entsprechend der Reaktion des Kunden zu verändern.

-Grundsatz: „Perspektiven für weitere Verkäufe“: Ein weiteres Prinzip bei der Warenvorlage ist es, eine *sinnvolle Warenergänzung* anzubieten, z.B. Batterien für einen Diskman.

Rolle „Kunde“:

- Sie möchten sich eine Digitalkamera kaufen
- Sie erwähnen zunächst gar nicht wie viel sie ausgeben wollen
- als der Verkäufer Ihnen ein sehr preiswertes Produkt zeigt, bemängeln Sie die Qualität
- Sie wollen schon eine vernünftige Kamera
- der Verkäufer bietet Ihnen direkt eine Speicherkarte als Ergänzungsartikel an

Rolle „Verkäufer“:

- der Kunde gibt Ihnen keine Informationen wie viel er für die Kamera ausgeben möchte
- Sie fangen mit der mittleren Preislage an
- Sie merken, dass er die Qualität bemängelt
- Sie zeigen ihm ein qualitativ hochwertiges Produkt
- Als er zum Kauf tendiert bieten Sie ihm noch eine Speicherkarte an

Rolle „Kameramann“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie nehmen das Rollenspiel auf
- achten Sie darauf, dass Sie jede Bewegung des Verkäufers und des Kunden, sowie die Ware gut ersichtlich aufnehmen

Rolle „Regisseur“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- kontrollieren Sie, dass die benötigten Waren im Regal stehen, zeigen Sie diese den Hauptdarstellern

Rolle „Technikbeauftragter“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie legen die CD auf und spielen die Videosequenz Ihrer Gruppe ab

Rolle „Szenenansager“

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie stellen sich vor die Kamera
- Und sagen die Szene an „In der Multimediaabteilung“

Gruppe2A: In der Parfümerie

Leitfaden:

1. Lesen Sie den Infotext! Einigen Sie sich darüber, wer welche Rolle übernimmt.

2. Bereiten Sie in Ihrer Gruppe ein **max. 3-minütiges** Verkaufsgespräch in Form eines Rollenspiels vor! Beachten Sie dabei die Anweisungen auf den Rollenkarten. Schreiben Sie keinen Dialog!
3. Das Verkaufsgespräch soll mit der Phase der Warenvorlage beendet werden.
4. Führen Sie das Rollenspiel auf.
5. Das Rollenspiel wird während der Aufführung vom Kameramann aufgenommen und im Anschluss an die Aufführungen abgespielt und bzgl. der Warenvorlage analysiert.
6. Wenn andere Gruppen Ihre Rollenspiele aufnehmen, müssen Sie schweigen! Arbeiten Sie nicht an Ihrem Rollenspiel weiter! Beobachten Sie das Rollenspiel, das gerade aufgenommen wird.
7. Versuchen Sie, während der Videosequenz der anderen Gruppe, zwei weitere Grundsätze der Warenvorlage zu erkennen.



10 Minuten!!!

Infotext:

-Grundsatz „Angemessene Anzahl an Artikeln“: Der Kunde sollte während der Warenvorlage einen Sortimentsquerschnitt angeboten bekommen, damit er Vergleichsmöglichkeiten hat. Er darf aber auch nicht mit einer hohen Anzahl an Artikeln überfordert werden. Die Vorlage von *drei Artikeln ist angemessen*.

-Grundsatz: „Sinnesbezogene Warenvorlage“: Besonders hilfreich ist es für einen Verkäufer, wenn er möglichst viele *Sinne des Kunden anspricht*. Das Sammeln von Informationen über die Ware erfolgt über den Seh-, Hör-, Tast-, Geruchs- und Geschmackssinn.

Rolle „Kunde“:

- Sie möchten sich ein neues Parfum gönnen
- es ist Winter und im Winter tragen Sie gerne dezente Parfums
- der Verkäufer zeigt Ihnen drei Parfums, die neu erschienen sind und die sehr dezent riechen
- sie testen die Parfums

Rolle „Verkäufer“:

- Sie erfahren vom Kunden, dass er einen dezenten Duft sucht
- es sind 5 neue Parfums erschienen, die sehr dezent riechen
- Sie zeigen dem Kunden aber nur drei, damit der Kunde nicht die Übersicht verliert (dies können Sie auch erwähnen)
- sie sprühen die Parfums auf Teststreifen

Rolle „Kameramann“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie nehmen das Rollenspiel auf
- achten Sie darauf, dass Sie jede Bewegung des Verkäufers und des Kunden, sowie die Ware gut ersichtlich aufnehmen

Rolle „Regisseur“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- kontrollieren Sie, dass die benötigten Waren im Regal stehen, zeigen Sie diese den Hauptdarstellern

Rolle „Szenenansager“

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie stellen sich vor die Kamera
- Und sagen die Szene an „In der Parfümerie“

Rolle „Technikbeauftragter“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie legen die CD auf und spielen die Videosequenz Ihrer Gruppe ab

Gruppe 2B: In der Getränkeabteilung (Weinabteilung)

Leitfaden:

1. Lesen Sie den Infotext! Einigen Sie sich darüber, wer welche Rolle übernimmt.
2. Bereiten Sie in Ihrer Gruppe ein **max. 3-minütiges** Verkaufsgespräch in Form eines Rollenspiels vor! Beachten Sie dabei die Anweisungen auf den Rollenkarten. Schreiben Sie keinen Dialog!

3. Das Verkaufsgespräch soll mit der Phase der Warenvorlage beendet werden.
4. Führen Sie das Rollenspiel auf.
5. Das Rollenspiel wird während der Aufführung vom Kameramann aufgenommen und im Anschluss an die Aufführungen abgespielt und bzgl. der Warenvorlage analysiert.
6. Wenn andere Gruppen Ihre Rollenspiele aufnehmen, müssen Sie schweigen! Arbeiten Sie nicht an Ihrem Rollenspiel weiter! Beobachten Sie das Rollenspiel, das gerade aufgenommen wird.
7. Versuchen Sie, während der Videosequenz der anderen Gruppe, zwei weitere Grundsätze der Warenvorlage zu erkennen.



10 Minuten!!!

Infotext:

-Grundsatz „Angemessene Anzahl an Artikeln“: Der Kunde sollte während der Warenvorlage einen Sortimentsquerschnitt angeboten bekommen, damit er Vergleichsmöglichkeiten hat. Er darf aber auch nicht mit einer hohen Anzahl an Artikeln überfordert werden. Die Vorlage von *drei Artikeln ist angemessen*.

-Grundsatz: „Sinnesbezogene Warenvorlage“: Besonders hilfreich ist es für einen Verkäufer, wenn er möglichst viele *Sinne des Kunden anspricht*. Das Sammeln von Informationen über die Ware erfolgt über den Seh-, Hör-, Tast-, Geruchs- und Geschmackssinn.

Rolle „Kunde“:

- Sie möchten Wein kaufen
- Sie erwarten Besuch heute Abend
- zum Essen gibt es Geflügel
- Sie mögen den Wein lieber trocken
- der Verkäufer bietet Ihnen 3 Weine an und fragt Sie, ob Sie kosten wollen
- Sie möchten einen Wein kosten, weil Sie die anderen beiden schon kennen

Rolle „Verkäufer“:

- nachdem Sie den Bedarf des Kunden ermittelt haben, legen Sie ihm drei Weine vor
- erwähnen, dass Sie zunächst nur drei Weine vorlegen, weil Sie den Kunden bei der Entscheidung nicht überfordern wollen
- Sie bieten ihm eine Verkostung an
- er möchte einen Wein ausprobieren

Rolle „Kameramann“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie nehmen das Rollenspiel auf
- achten Sie darauf, dass Sie jede Bewegung des Verkäufers und des Kunden, sowie die Ware gut ersichtlich aufnehmen

Rolle „Regisseur“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- kontrollieren Sie, dass die benötigten Waren im Regal stehen, zeigen Sie diese den Hauptdarstellern

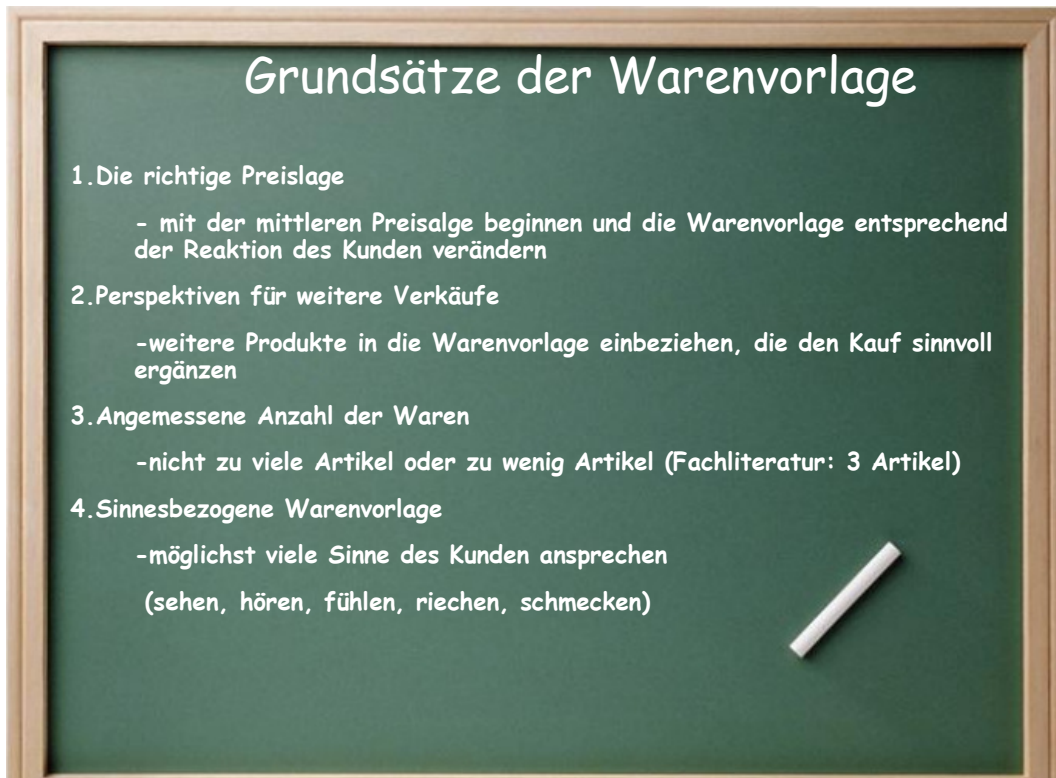
Rolle „Szenenansager“

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie stellen sich vor die Kamera
- Und sagen die Szene an „In der Weinabteilung“

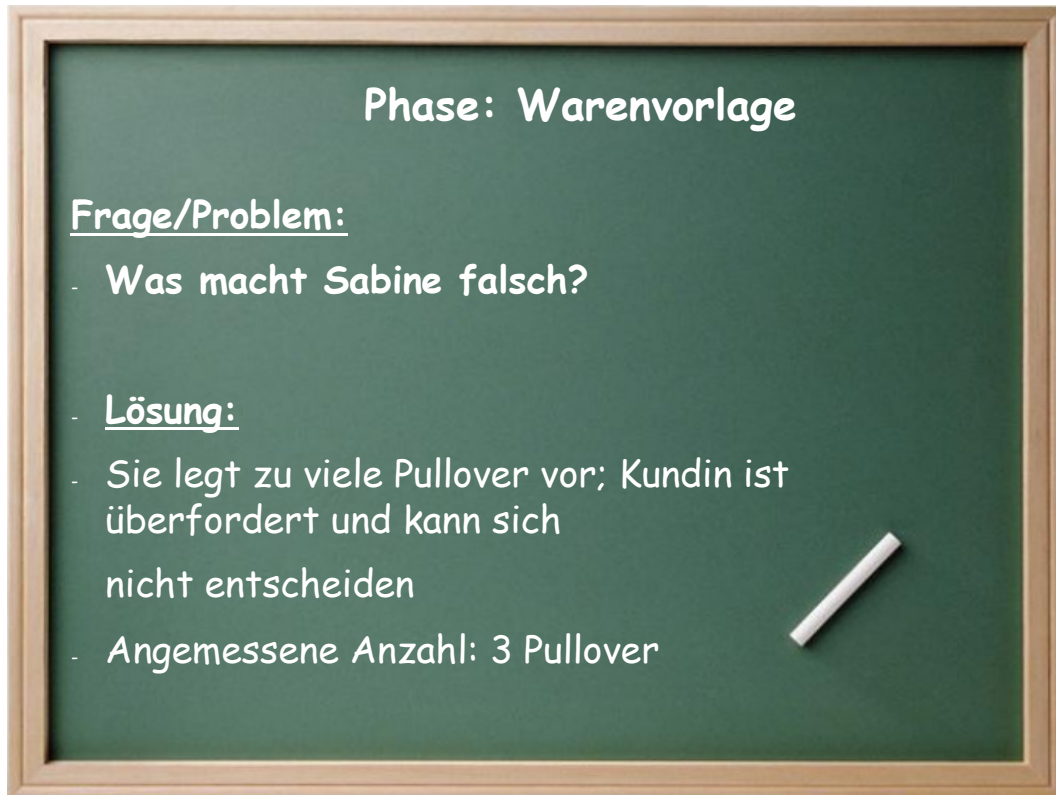
Rolle „Technikbeauftragter“:

- helfen Sie beim Einüben des Rollenspiels
- Sie legen die CD auf und spielen die Videosequenz Ihrer Gruppe ab

Anlage 4: mögliches Tafelbild (Sicherung)



Anlage 5: mögliches Tafelbild (Rückgriff auf den Einstiegsfall; mögliche Lösung des Problems)



Lehrbuchseite 217, Aufgaben 3 und 4:

Aufgabe 3:

Nennen Sie drei Grundsätze für den Umgang mit der Ware bei der Vorlage. Beziehen Sie sich dabei auf einen Artikel Ihrer Wahl.

Aufgabe 4:

Suchen Sie fünf Artikel aus Ihrem Ausbildungssortiment und notieren Sie, auf welche Weise Sie während der Warenvorlage möglichst viele Sinne ansprechen können.