

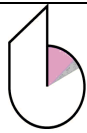
**Teil 2 der Kompetenzfeststellung zum
AB 1 „Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben“
im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Verkäufer/-in**

LÖSUNGEN

Aufgabe 1: Kommunikation mit dem Kunden

Sie führen im ersten Teil der Aufgabe eine Verkaufssituation durch, mit dem Ziel genau herauszufinden, was der Kunde wirklich möchte. Im zweiten Teil bekommen Sie drei Verkaufssituationen vorgespielt. In einem anschließenden Fachgespräch sollen Sie Fehler und Verbesserungsvorschläge nennen.

Diese Aufgabenstellung folgt dem Prinzip einer vollständigen Arbeitshandlung	
Information	Kunde und Verkaufssituation
Planung	Reaktion aufgrund von Kenntnissen und Erfahrungen bezüglich Kunde und Verkaufssituation
Durchführung	Verkaufsgespräche führen (Rollenspiele/Simulation)
Kontrolle und Bewertung	Pädagogische Fachkraft und die Ausbilderin/der Ausbilder bewerten den ersten Teil. Der zweite Teil wird in einem Fachgespräch, ebenfalls durch die pädagogische Fachkraft und die Ausbilderin/ den Ausbilder bewertet.
Weitere Aspekte Ihres Arbeitens	Werden in einem Test „Zahlungsverkehr“ abgefragt.



Aufgabe 1: Kommunikation mit dem Kunden

1.1 Verkaufssituation: „Einen Eisberg entdecken“ (Material entnommen: Ausbildung im Einzelhandel 1, Lernsituationen. Cornelsen, 1. Auflage, 5. Druck 2006/19. Seite 49)

Eine Verkaufssituation:

In der Schuhabteilung eines Kaufhauses Dock GmbH geht ein Verkäufer lächelnd auf eine Kundin zu und begrüßt sie freundlich.

Auszug aus dem Verkaufsgespräch:

Verkäufer (TN): Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?

Kundin (Ausbilderin/Ausbilder): Guten Tag, ich suche für mich Schuhe!

Verkäufer: Ja, gern! Haben Sie an etwas Bestimmtes gedacht?

Kundin: Eigentlich nicht! Ich wollte mich gerne mal umsehen und schauen, was Sie so haben!

Verkäufer: Möchten Sie einen eleganten Schuh?

Kundin: Das weiß ich noch nicht!

Verkäufer: Wie wäre es mit einem sportlichen Schuh?

Kundin: Ich weiß nicht!

Verkäufer: Soll er denn eine bestimmte Farbe haben?

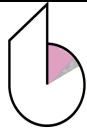
Kundin: Ich müsste mir den Schuh mal ansehen!

Verkäufer: Möchten Sie gerne einen Schuh mit Ledersohle?

Kundin: Das kommt darauf an....

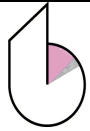
Regieanweisung:

- Die oben abgebildete Verkaufssituation ist als Beispiel gedacht und dient als Grundlage für das Rollenspiel.
- Der TN übernimmt die Rolle des Verkäufers. Die Ausbilderin/der Ausbilder übernimmt die Rolle der Kundin.
- Das Rollenspiel wird auf das Warensortiment des Ausbildungsbetriebs des TN bezogen.
- Die Ausbilderin/der Ausbilder muss sich im Vorfeld über das Warensortiment der TN informieren und sich mit diesen auf ein bestimmtes Produkt (das es in vielen Variationen gibt) festlegen, damit der TN/Verkäufer auch die Möglichkeit hat, Fragen zu stellen
- Die Ausbilderin/der Ausbilder führt das Kundengespräch, die pädagogische Fachkraft beobachtet das Gespräch und macht sich Notizen dazu (S. 4).



Ziel der Aufgabe:

*Ziel der Aufgabe ist die sogenannte Bedarfsermittlung. In dieser Phase des Verkaufsgesprächs wird der Kontakt zum Kunden ausgeweitet und es liegt an dem Verkäufer, **diesen Kontakt nicht zu früh abreißen zu lassen**. Das Ziel in dieser Verkaufsphase besteht darin, mit Hilfe angemessener Frageformen herauszufinden, **was der Kunde wirklich möchte**. Erst wenn ein Verkäufer die Wünsche des Kunden genau kennt, kann er ihn auch gut beraten. Dies ist der erste Schritt, um ein Verkaufsgespräch erfolgreich abschließen zu können.*



Bildungswerk
der Hessischen Wirtschaft e.V.

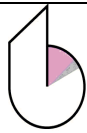
Neue Wege in die betriebliche Berufsausbildung



Ausbildungsbausteine in BvB und BaE

Name, Vorname:		
Maßnahme:		Datum:

Mögliche Fragen als Beispiel	Fragen des TN bezogen auf sein Warensortiment	Punkte
<i>Begrüßung Verkäufer:</i> -Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen?		2
<i>- offenen Fragen:</i> -Welche Art von Schuhe suchen Sie? -Für welchen Anlass suchen Sie die Schuhe? -Wie viel Euro wollen Sie für die Schuhe ausgeben? -Wollen Sie die Schuhe auch für andere Anlässe nutzen? -Welche Farbe sollen die Schuhe haben? -Welche Schuhe möchten Sie gerne anprobieren?		max. 6
<i>-Geschlossene Fragen</i> -Haben Sie an bestimmte Schuhe gedacht? -Suchen Sie einen sportlichen Schuh? -Sollen die Schuhe eine bestimmte Farbe haben? -Wollen Sie für die Schuhe mehr als 50 Euro ausgeben? -Möchten Sie diese Schuhe (Verkäufer deutet auf Schuhe) anprobieren?		
<i>Ausstieg Verkäufer:</i> -Auf Wiedersehen! Und ich wünsche Ihnen noch einen guten Tag. -Auf Wiedersehen! Und Sie können die Schuhe selbstverständlich umtauschen. -Auf Wiedersehen! Mit diesen Schuhen haben Sie sich für eine erstklassige Ware entschieden.		2
		Gesamt 10



Name, Vorname:		
Maßnahme:		Datum:

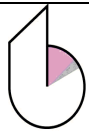
1.2 Verkaufssituationen bewerten (Material entnommen: Ausbildung im Einzelhandel 1, Lernsituationen. Cornelsen, 1. Auflage, 5. Druck 2006/19 Seiten 52-55)

Aufgabe:

- Die TN bekommen nun 3 Verkaufssituationen vorgespielt und sollen stichwortartig 2 Fehler der Verkäuferin notieren und je einen Verbesserungsvorschlag in wörtlicher Rede formulieren.
- Danach folgt ein Fachgespräch, in dem die Fehler und Verbesserungsvorschläge besprochen werden und noch weitere Fragen gestellt werden.

Regieanweisung:

- Entweder die päd. Fachkraft oder die Ausbilderin/der Ausbilder übernimmt die Rolle der Verkäuferin/des Verkäufers und der Andere übernimmt die Rolle der Kundin/des Kunden
- Beide spielen nun die 3 Rollenspiele vor, nach jedem Rollenspiel folgt eine Unterbrechung von ca. 5-10 Minuten, damit die Teilnehmer Zeit haben Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten zu notieren
- Nachdem die 3 Rollenspiele vorgespielt wurden, Teilnehmer fragen, ob diese zum besseren Verständnis ein zweites Mal vorgespielt werden sollen. Wenn ja, auch dieses Mal nach jedem Rollenspiel ein paar Minuten Zeit lassen zum Ergänzen der Notizen
- Das folgende Fachgespräch einzeln mit jedem Teilnehmer durchführen, die Anderen müssen in dieser Zeit beaufsichtigt warten (damit kein Austausch bzgl. der Lösungen stattfinden kann)
- Die Ausbilderin/ der Ausbilder führt das Fachgespräch und die päd. Fachkraft macht sich Notizen zu dem Gespräch (S. 6-11)



Verkaufssituation a)

In einem Elektro-Warenhaus interessiert sich ein Kunde für eine Fotokamera. Die Verkäuferin hat den Kunden freundlich begrüßt und gewissenhaft das Kaufmotiv des Kunden erforscht. Der braucht nämlich eine Schnappschusskamera für eine Flugreise nach Indien.

Auszug aus dem Verkaufsgespräch:

Verkäuferin: Da zeige ich Ihnen mal die grundsätzlichen Möglichkeiten, die es gibt: Zum einen habe ich hier eine APS-Kamera, die ist sehr niedrig im Preis. Mit dieser Digitalkamera im Scheckkartenformat können Sie auch sehr gute Bilder machen. Sie können sich aber auch für diese einäugige Spiegelreflexkamera entscheiden. (Dabei nimmt die Verkäuferin die jeweilige Kamera aus dem Regal hinter sich, zeigt sie dem Kunden kurz und stellt sie dann wieder zurück).

Kunde: Mhmm, das ist ja eine große Auswahl.

Verkäuferin: Diese Digitalkamera haben wir ja nicht nur von Kentax, sondern auch noch von Slony und von Olympus.

(Wiederum nimmt sie die jeweilige Kamera aus dem Regal und stellt sie dieses Mal auf einer Filzunterlage auf dem Tresen ab).

Kunde: Kann ich denn mal so eine Kamera in die Hand nehmen?

Verkäuferin: Jaaa, das geht schon, aber bitte passen Sie auf, dass kein Kratzer dran kommt.

Kunde: Na, ich glaube, das muss ich mir noch einmal überlegen. Auf Wiedersehen!

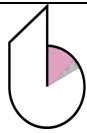
Fehler der Verkäuferin (2 sind zu nennen):

- Verkäuferin zeigt dem Kunden kurz die Kamera und stellt sie dann wieder zurück (gibt sie also nicht dem Kunden zum Testen in die Hand)
- Verkäuferin stellt die Kamera auf eine Filzunterlage auf dem Tresen ab (gibt sie also wieder nicht dem Kunden zum Testen in die Hand)
- Verkäuferin sagt zu dem Kunden, als dieser fragt ob er die Kamera in die Hand nehmen darf, dass er aufpassen solle, dass kein Kratzer an die Kamera kommt (unterstellt ihm so unbewusst Unachtsamkeit)
- Verkäuferin bietet noch mehr Auswahl an Marken an, obwohl Kunde schon sagt, dass es eine große Auswahl gibt (überfordert den Kunden mit weiteren Angeboten)

2 Punkte

Verbesserungsvorschläge (2 sind zu nennen):

- Verkäuferin: Nehmen Sie diese Kamera doch einmal in die Hand, um zu testen wie sich diese anfühlt.
- Verkäuferin: Ja, es gibt eine große Auswahl an Kameras. Am meisten werden derzeit die Kameras von Kentax gekauft, daher habe ich Ihnen diese Modelle als erstes gezeigt.



- Verkäuferin: Natürlich können Sie die Kamera in die Hand nehmen. Das ist wichtig um zu testen, ob man ein gutes Gefühl damit hat.

2 Punkte

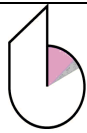
Notizen für pädagogische Fachkraft:

Verkaufssituation b)

Eine etwa 60 jährige Kundin in dem Schuhgeschäft Gibur wünscht einen bequemen Sommerschuh für den alltäglichen Gebrauch.

Auszug aus dem Verkaufsgespräch:

Die Verkäuferin zeigt der Kundin einen Schuh.



Verkäuferin: Das Modell Gazelle aus Boxcalf-Leder ist ein Sportschuh in der CMT-Machart. Dieser Schuh hat eine Latexsohle und ist verwindungsfrei im Gewölbebereich. Außerdem verfügt er über einen herausnehmbaren Innenteil. Das Oberleder hat kein Zwischenfutter. Dieser Schuh in der schönen Farbkombination Weiß-Orange ist zwar etwas empfindlich, kann aber mit einem speziellen Ledershampoo schnell gereinigt werden und ist der absolute Hit dieser Saison.

Fehler der Verkäuferin:

- Verkäuferin zeigt der 60 jährigen Kundin einen Sportschuh, diese hat sich aber einen bequemen Sommerschuh gewünscht.
- Verkäuferin bietet den Schuh außerdem mit der Aussage an, dass dieser etwas empfindlich ist, aber mit einem speziellen Ledershampoo schnell gereinigt werden kann. Obwohl sich die Kundin einen Schuh für den alltäglichen Gebrauch wünscht.

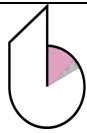
2 Punkte

Verbesserungsvorschläge:

- Verkäuferin: Hier dieses Modell ist ein sehr bequemer Sommerschuh und wird gerne von Damen in Ihrem Alter gekauft.
- Verkäuferin: Außerdem ist er sehr pflegeleicht durch sein unempfindliches Material und somit für den alltäglichen Gebrauch genau das Richtige.

2 Punkte

Notizen für pädagogische Fachkraft:



Verkaufssituation c)

In einem Fachmarkt für Elektronik und Haushaltsgeräte schaut sich ein möglicher Kunde eine Digitalkamera an. Er dreht und wendet sie, als würde er etwas suchen. Dabei sieht er sich Hilfe suchend um, bis ein Verkäufer erscheint.

Auszug aus dem Verkaufsgespräch:

Verkäufer: Sie kommen zurecht?

Kunde: Nein, nicht ganz, ich finde an dieser Digitalkamera kein Preisschild.

Verkäufer: 249,00 Euro, steht doch am Regal!

Kunde: Jetzt sehe ich es auch – ganz schön teuer.

Verkäufer: Wie man es nimmt – die Anderen sind sogar noch teurer.

Kunde: Ach so.

Verkäufer: Soll ich Ihnen mal die billigen Kameras zeigen?

Kunde: Ich habe leider wenig Zeit.

Verkäufer: Die teuren Kameras haben immer eine bessere Qualität – ist doch klar. Was für eine Kamera wollen Sie denn jetzt?

Kunde: Oh, schon so spät, ich komme morgen noch mal wieder. – Auf Wiedersehen!

Fehler der Verkäuferin (2 sind zu nennen):

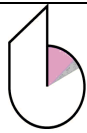
- Verkäufer sagt zu dem Kunden den Preis mit der Bemerkung, dass dieser doch am Regal steht (unterstellt dem Kunden mit dieser Bemerkung, dass er nicht richtig geschaut hat/gelesen hat)
- Verkäuferin geht nicht auf die Bemerkung des Kunden ein, dass die Kamera ganz schön teuer ist bzw. sagt er dem Kunden sogar, dass die anderen Kameras noch teurer sind. Erst danach fragt sie den Kunden, ob sie ihm die billigen Kameras zeigen soll. (Sie geht also nicht auf die Preisvorstellung des Kunden ein)
- Verkäuferin geht nicht auf die Bemerkung des Kunden ein, dass dieser wenig Zeit hat
- Verkäuferin fragt den Kunden direkt, welche Kamera er denn jetzt will, obwohl dieser sich noch keine Kamera genau angeschaut und gezeigt bekommen hat von der Verkäuferin

2 Punkte

Verbesserungsvorschläge (2 sind zu nennen):

- Verkäuferin: Schauen Sie, die Preise der Digitalkameras stehen immer am Regal.
- Verkäuferin: Wie viel Euro wollen Sie denn ausgeben für eine Digitalkamera?
- Verkäuferin: Wenn Sie wenig Zeit haben, dann kommen Sie doch das nächste Mal wieder, wenn Sie mehr Zeit haben und dann zeige ich Ihnen die unterschiedlichen Modelle

2 Punkte



Notizen für pädagogische Fachkraft:

Weitere Fragen für das Fachgespräch

. Wie würden Sie einen Stammkunden in Ihrem Betrieb begrüßen?

Guten Tag Herr Müller?

1 Punkt

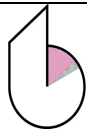
. Was ist der Unterschied zwischen einer normalen Begrüßung und einer freundlichen Begrüßung? Formulieren Sie je eine solche Begrüßung

- normale Begrüßung: einfach Sätze (Guten Tag)

1 Punkt

- freundliche Begrüßung: Zusatzfrage (Wie kann ich Ihnen helfen?) Gestik und Mimik (offene Körperhaltung und lächeln)

1 Punkt



. Sie kaufen eine Waschmaschine in der Haushaltsabteilung von Kapstadt.
Welche Serviceleistungen erwarten Sie?

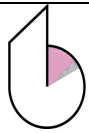
Mögliche Serviceleistungen: Lieferung, Anschluss, Entsorgung des Altgeräts

1 Punkt

Gesamt 16 Punkte

Notizen für pädagogische Fachkraft:

LÖSUNG



1.3 In Ihrem Ausbildungsbetrieb gibt es öfters Sonderangebote und Sie beraten eine Kundin die folgende Produkte kaufen möchte:

- a) Hose für 39,50 €
- b) Partyfass Bier 12,70 €
- c) Poliermittel für Chromflächen 21,70 €

Berechnen Sie jeweils 20% Preisnachlass für jede Ware, um der Kundin den verbilligten Preis zu nennen.

Lösung:

- a) 31,60 (20%: 7,90) € **1 Punkt**
- b) 10,16 (20%: 2,54) € **1 Punkt**
- c) 17,36 (20%: 4,34) € **1 Punkt**

Gesamt 3 Punkte

d) Die Kundin entscheidet sich für die reduzierte Ware und möchte diese kaufen. Das Verkaufsgespräch ist an dieser Stelle also beendet und Sie verabschieden den Kunden.

Nennen Sie 2 Sätze, mit denen Sie die Kaufentscheidung des Kunden bekräftigen.

z.B. Betonung der Qualität, Hinweis auf Serviceleistungen, Tipps zum Umgang mit der Ware, Bezugnahme auf das Kaufmotiv **2 Punkte**

1.4 Welche Frageformen im Verkaufsgespräch kennen Sie? Nennen Sie je ein Beispiel!

Offene Fragen („W“-Fragen) 1 Punkt; Fragesatz mit Wer?, Wie?, Wo?, Wann?, Wo- zu?, Wieviel?, Welche? 1 Punkt

Geschlossene Fragen (Kontrollfragen) 1 Punkt; Antwort auf Frage mit „Ja“ oder „Nein“ 1 Punkt

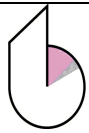
Gesamt 4 Punkte

1.5 Wenn der Begriff „*teuer*“ in einem Verkaufsgespräch vorkommt, versteht der Kunde meist, dass „ihn etwas teuer zu stehen“ kommt“ und er wahrscheinlich zu viel Geld bezahlen soll. Den Begriff „*billig*“ beziehen Kunden dagegen erfahrungsgemäß auf die Warenqualität. Deshalb sollten beide Begriffe im Verkaufsgespräch vermieden und umformuliert werden.

Nennen Sie je 3 andere Begriffe!

6 Punkte

<i>mögliche Begriffe an Stelle von „teuer“</i>	<i>mögliche Begriffe an Stelle von „billig“</i>
Hochwertig, wertvoll, kostbar, exklusiv, edel, erstklassig	Günstig, preiswert, nicht zu teuer, erschwinglich, reduziert



Aufgabe 2: Zahlungsverkehr

2.1 Nennen Sie 3 Zahlungsformen, die Sie kennen, außer Barzahlung!

Kreditkarte, Geldkarte, EC-Karte (ELV: Elektronisches Lastschriftverfahren), Scheckzahlung, Rechnung, Überweisung, Gutscheine

3 Punkte

2.2 Welche Angaben müssen bei der Kartenzahlung überprüft werden?

Bei Kartenzahlung muss die Unterschrift des Kunden mit der auf der Karte abgeglichen werden. Die beiden Unterschriften befinden sich auf der Karte und auf dem Bon.

1 Punkt

2.3. Warum ist eine Kassenübergabe/ein Kassenabschluss eigentlich wichtig?

Die Kassenübergabe/ein Kassenabschluss ist wichtig, um den **Kassenbestand/Kasseneinnahmen des Tages** festzuhalten, um festzustellen **wodurch** eventuelle Fehlbeträge zustande gekommen sind und **wer** sie verursacht hat.

2 Punkte

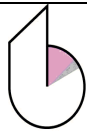
2.4 Nennen Sie 3 Punkte, die eine Quittung enthalten muss.

Die Quittung muss enthalten:

1. Zahlungsbetrag in Ziffern
2. Zahlungsbetrag in Buchstaben
3. Umsatzsteuerbetrag (ab 150,00€)
4. Namen des Zahlenden
5. Zahlungsgrund
6. Bestätigung des Empfangs
7. Ort und Datum der Aufstellung
8. Unterschrift des Zahlungsempfängers

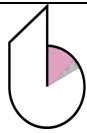
3 Punkte

Gesamt 9 Punkte



Quittung

Netto EUR	
+ %MwSt./EUR	
Gesamt EUR	
Nr.	
EUR in Worten	Cent wie oben
von	
für	
dankend erhalten.	
Ort/Datum	
Buchungsvermerke	Stempel/Unterschrift des Empfängers



2.5 Matheaufgaben

a) Von 300 Auszubildenden einer Berufsschule kommen 27% mit dem Fahrrad zur Berufsschule. Wie viele Auszubildende sind das? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

Schüler	Prozentsatz
300	100%
:100	:100
= 3	= 1%
x 27	x 27
= 81	= 27%

Antwort:

81 Auszubildende kommen mit dem Fahrrad zur Berufsschule. **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte

b) Im Großmarkt lagern 7350 kg Bananen. 1543,5 kg übernimmt die Handelskette EWER. Wieviel % sind das?

kg	%
7350	100
: 7350	: 7350
= 1	= 0,01360
x 1543,5	x 1543,5
= 1543,5	= 21%

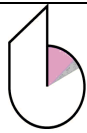
Antwort:

Die Handelskette EWER übernimmt 21%. **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte



c) Der Auszubildende Klaus Schmidt kauft ein Mofa für 1650 €. Er zahlt bar und erhält 49,50 € Preisnachlass (Skonto). Wie viel % sind das? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

$$1650 \text{ €} = 100\%$$

$$49,50 \text{ €} = X \%$$

$$X \% = \frac{100\% \times 49,50}{1650 \text{ €}} = 3 \%$$

Antwort: Der Preisnachlass beträgt 3% **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte

d) 6 Brote kosten 16,20 €. Wie viel kosten 8 Brote? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

$$\frac{16,20 \text{ €}}{6 \text{ Brote}} = 2,70 \text{ €}$$

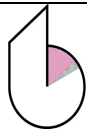
$$2,70 \text{ €} \times 8 \text{ Brote} = 21,60 \text{ €}$$

Antwort: 8 Brote kosten 21,60 €. **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte



e) 8 kg Schweinefleisch kosten 91,20 €. Wie viel kosten 9 kg? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

$$\frac{91,20 \text{ €}}{8 \text{ kg}} = 11,40 \text{ €}$$

$$11,40 \text{ €} \times 9 \text{ kg} = 102,60 \text{ €}$$

Antwort: 9 kg Schweinefleisch kosten 102,60 € **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte

f) 12 Liter Diesel kosten 18 €. Wie viel kosten 20 Liter? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

12 Liter Diesel kosten 18 €

1 Liter kostet den 12. Teil, also $\frac{18\text{€}}{12 \text{ Liter}}$

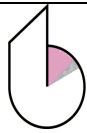
20 Liter kosten das 20 fache, also $\frac{18\text{€}}{12 \text{ Liter}} \times 20 \text{ Liter} = 30 \text{ €}$

Antwort: 20 Liter Diesel kosten 30 €. **0,5 Punkte**

Rechnung 1 Punkt

Lösung 1 Punkt

Gesamt 2,5 Punkte



g) 4 Monteure benötigen für die Reparatur einer Anlage 10 Tage. Wie viele Tage würden 5 Monteure brauchen? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

4 Monteure brauchen 10 Tage

1 Monteur braucht das 4fache, also $4 \times 10 \text{ Tage}$

5 Monteure brauchen den 5. Teil, also $\frac{4 \times 10 \text{ Tage}}{5} = 8 \text{ Tage}$

Antwort: 5 Monteure brauchen zur Reparatur der Anlage 8 Tage. **0,5 Punkte**

Rechnung 2 Punkte

Lösung 1 Punkt

Gesamt 3,5 Punkte

h) Mit 12 Lkw wird die Erde aus einer Baugrube in 8 Stunden abgefahren. Wie viel Zeit benötigt man mit 4 Lkw? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

12 Lkw = 8 Stunden

4 Lkw = X Stunden

X Stunden = $\frac{8 \text{ Stunden} \times 12 \text{ Lkw}}{4 \text{ Lkw}} = 24 \text{ Stunden}$

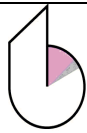
Antwort: Mit 4 Lkw benötigt man 24 Stunden. **0,5 Punkte**

Rechnung 2 Punkte

Lösung 1 Punkt

Gesamt 3,5 Punkte

Gesamt 22 Punkte



AUFGABE UND MÖGLICHE PUNKTE:	ERREICHTE PUNKTE:
1. Aufgabe 41 Punkte	
1.1 10 Punkte	
1.2. Fachgespräch 16 Punkte	
1.3 5 Punkte	
1.4 4 Punkte	
1.5 6 Punkte	
2. Aufgabe 31 Punkte	
2.1 3 Punkte	
2.2 1 Punkt	
2.3 2 Punkte	
2.4 3 Punkte	
2.5 a) 2,5 Punkte b) 2,5 Punkte c) 2,5 Punkte d) 2,5 Punkte e) 2,5 Punkte f) 2,5 Punkte g) 3,5 Punkte h) 3,5 Punkte	a) b) c) d) e) f) g) h)
GESAMTPUNKTZAHL:	GESAMTPUNKTZAHL:

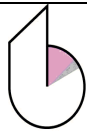
Notenspiegel:

1. Aufgabe

Punkte	41-38	37-33	32-27	26-20,5	20-13	12-0
Note	1	2	3	4	5	6

2. Aufgabe

Punkte	31-29	28-25	24-20	19-15,5 (50%)	15-8	7-0
Note	1	2	3	4	5	6



Bewertung der Kompetenzfeststellung zu **Ausbildungsbaustein 1 „Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben“ im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Verkäufer/-in:**

Jeder der vier Teile des Ausbildungsbausteins 1 muss mit mindestens 50% bestanden sein, damit der gesamte Ausbildungsbaustein als bestanden bescheinigt werden kann. Man kann einen schwach absolvierten Teil nicht mit einem besser absolvierten Teil ausgleichen.

Die vier Teile der Kompetenzfeststellung sind:

- **Grundlagen des Verkaufens** (Teil 1 der Kompetenzfeststellung)
- **Warenpräsentation** (Teil 1 der Kompetenzfeststellung)
- **Kommunikation mit dem Kunden** (Teil 2 der Kompetenzfeststellung)
- **Zahlungsverkehr** (Teil 2 der Kompetenzfeststellung)