

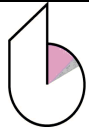
Teil 2 der Kompetenzfeststellung zum AB 1 „Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben“ im Ausbildungsberuf Kaufmann/-frau im Einzelhandel/Verkäufer/-in

Name, Vorname:		
Maßnahme:		Datum:

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	<p>Pädagogische Fachkraft und die Ausbilderin/ der Ausbilder bewerten den ersten Teil.</p> <p>Der zweite Teil wird in einem Fachgespräch, ebenfalls durch die pädagogische Fachkraft und die Ausbilderin/ den Ausbilder bewertet.</p>
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)

Die Verkaufssituation als Beispiel:

In der Schuhabteilung XY des Kaufhauses Dock GmbH geht eine Verkäuferin/ein Verkäufer lächelnd auf eine Kundin zu und begrüßt sie freundlich.

Aufgabe:

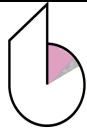
- Sie übernehmen die Rolle der Verkäuferin/des Verkäufers und führen das Verkaufsgespräch, in dem Sie die Kundin (die Ausbilderin/der Ausbilder übernimmt die Rolle der Kundin) beraten. **Es geht darum, die Kundin bestmöglich zu beraten und zu einem Verkaufsabschluss zu kommen.**
- Wie sieht das Warensortiment in ihrem Betrieb aus? Überlegen Sie für welche Ware Sie eine gute Beratung für die Kundin durchführen können!

Ware: _____

- Schreiben Sie in Stichpunkten mögliche Fragen für Ihr Verkaufsgespräch auf!

Mögliche Fragen für das Verkaufsgespräch, die Sie als Verkäufer/in stellen:

Spielen Sie nun das Verkaufsgespräch mit der Ausbilderin/ dem Ausbilder!



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:

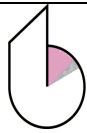
Sie bekommen nun 3 Verkaufssituationen vorgespielt.

Notieren Sie stichwortartig 2 Fehler der Verkäuferin und formulieren Sie 2 Verbesserungsvorschläge (möglichst in wörtlicher Rede).

Im Anschluss folgt ein Fachgespräch mit weiteren Fragen.

Verkaufssituation a)

Verkaufssituation b)



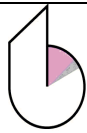
Bildungswerk
der Hessischen Wirtschaft e.V.

Neue Wege in die betriebliche Berufsausbildung

Ausbildungsbausteine in BvB und BaE



Verkaufssituation c)



Name, Vorname:		
Maßnahme:		Datum:

Bearbeitungshinweise:

1. Die Klausur besteht aus insgesamt 8 Seiten. Prüfen Sie diese bitte zunächst auf Vollständigkeit!
2. Als Hilfsmittel ist ein nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
3. Es sind alle Aufgaben zu bearbeiten. Die Bearbeitungszeit beträgt 30 Minuten!
3. Bewertungsinformationen entnehmen Sie bitte der letzten Seite!

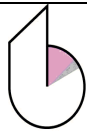
1.3 In Ihrem Ausbildungsbetrieb gibt es öfters Sonderangebote und Sie beraten eine Kundin, die folgende Produkte kaufen möchte:

- 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) _____ b) _____ c) _____

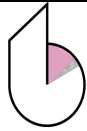
d) Die Kundin entscheidet sich für die reduzierte Ware und möchte diese kaufen. Das Verkaufsgespräch ist an dieser Stelle also beendet und Sie verabschieden den Kunden.
Nennen Sie zwei Sätze, mit denen Sie die Kaufentscheidung des Kunden bekräftigen.



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

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!

Begriffe an Stelle von „teuer“	Begriffe an Stelle von „billig“



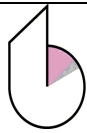
Name, Vorname:		
Maßnahme:		Datum:

Aufgabe 2: Zahlungsverkehr

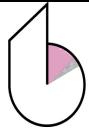
2.1 Nennen Sie 3 Zahlungsformen, die Sie kennen, außer Barzahlung!

2.2 Welche Angaben müssen bei der Kartenzahlung überprüft werden?

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



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



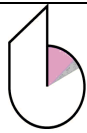
2.5 Matheaufgaben

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

Antwort:

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

Antwort:

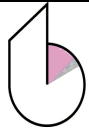


c) Der Auszubildende Klaus Schmidt kauft ein Mofa für 1650 €. Er zahlt bar und erhält 49,50 € Preisnachlass (Skonto). Wie viel % sind das? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

Antwort:

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

Antwort:

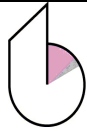


e) 8 kg Schweinefleisch kosten 91,20 €. Wie viel kosten 9 kg? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

Antwort:

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

Antwort:

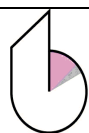


g) 4 Monteure benötigen für die Reparatur einer Anlage 10 Tage. Wie viele Tage würden 5 Monteure brauchen? Bitte formulieren Sie auch einen Antwortsatz.

Antwort:

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.

Antwort:



ERGEBNIS

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:

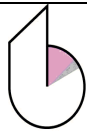
Notenspiegel:

1. Aufgabe

Punkte	41-38	37-33	32-27	26-20,5 (50%)	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 zum Ausbildungsbaustein 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)