

Lernergebniseinheit:	Unit 7: Verkaufsgespräche führen		
Zu erreichende Qualifikation:	Verkaufsberufe im Einzelhandel: Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in, Drogist/-in, Buchhändler/-in, Musikfachhändler /-in (DE)		
Ausbildungsbereich:		EQF-Level: 4	DQR-Level: 4
Zusatzqualifikation: ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/>			
Kurzbeschreibung der Lernergebniseinheit: Führen von Verkaufsgesprächen in der Zielsprache unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede, Verkaufsfördernde Maßnahmen zur Produktpräsentation nutzen			
Kenntnisse	Fertigkeiten	Kompetenzen	
Er/ Sie kennt <ul style="list-style-type: none"> • Phasen eines Verkaufsgesprächs • Fragetechniken • Elemente der non-verbale Kommunikation im Zielland • Wege zur Informationsbeschaffung (Fachliteratur, Internet, hausinterne Informationen) • Kundentypen und deren unterschiedliche Eigenschaften 	Er/ Sie ist in der Lage <ul style="list-style-type: none"> • unter Berücksichtigung des Kundentyps die Kunden in der Zielsprache angemessen anzusprechen • Waren in der Zielsprache zu präsentieren und zu beschreiben • bei Beratungen Verhaltensweisen verschiedener Kundentypen zu berücksichtigen • situationsadäquat zu kommunizieren • non-verbale Kommunikation im Zielland zu identifizieren und angemessen darauf zu reagieren • unterschiedliche Möglichkeiten der Informationsbeschaffung zu nutzen • Waren unter Berücksichtigung der 	Er/ Sie ist in der Lage <ul style="list-style-type: none"> • selbständig und eigenverantwortlich einen Verkaufsabschluss in der Zielsprache herbeizuführen und dabei interkulturelle Unterschiede zu berücksichtigen und verschiedene Kommunikationstechniken anzuwenden • unter Berücksichtigung der kulturellen Unterschiede die Kunden – und Unternehmensinteressen in Einklang zu bringen • selbständig und eigenverantwortlich sprachliche Schwierigkeiten zu lösen • Warenkenntnisse in der Fremdsprache eigenverantwortlich zu erarbeiten und in Beratungsgesprächen anzuwenden 	

	<p>Kundenwünsche zu präsentieren und Verkaufsargumente angemessen einzusetzen</p> <ul style="list-style-type: none">• verkaufsfördernde Maßnahmen anzuwenden, Serviceleistungen, Zusatz- und Ergänzungsartikel anzubieten• in schwierigen Verkaufssituationen, wie Unentschlossenheit oder bei Einwänden, den Kunden beratend zu unterstützen• kundenorientiert den Verkauf abzuschließen• im Team mit Kollegen aus unterschiedlichen Kulturen zusammenzuarbeiten• Kollegen in schwierigen Arbeitssituationen zu unterstützen• das eigene Verhalten zu reflektieren und zu begründen• in neuen Situationen flexibel zu reagieren	
<p>Ergänzende Informationen: Die von den Teilnehmenden während seines Praktikums erreichten Lernergebnisse und Arbeitsprodukte werden mit Hilfe eines Evaluationsbogens festgestellt.</p>		
<p>Erarbeitet von: Susanne Alda-Sperling und Christel-Ulrike Scholz, Hamburger Institut für Berufliche Bildung (HIBB)</p>		

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 7: Verkaufsgespräche führen			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens A:Kenntnisse	Kompetenzstufen: 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie kennt	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
Phasen eines Verkaufsgesprächs			
Fragetechniken			
Elemente der non-verbale Kommunikation im Zielland			
Wege zur Informationsbeschaffung (Fachliteratur, Internet, hausinterne Informationen)			
Kundentypen und deren unterschiedliche Eigenschaften			

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 7: Verkaufsgespräche führen			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens B: Fertigkeiten	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
unter Berücksichtigung des Kundentyps die Kunden in der Zielsprache angemessen anzusprechen			
Waren in der Zielsprache zu präsentieren und zu beschreiben			
bei Beratungen Verhaltensweisen verschiedener Kundentypen zu berücksichtigen			
situationsadäquat zu kommunizieren			
non-verbale Kommunikation im Zielland zu identifizieren und angemessen darauf zu reagieren			
unterschiedliche Möglichkeiten der Informationsbeschaffung zu nutzen			
Waren unter Berücksichtigung der Kundenwünsche zu präsentieren und Verkaufsargumente angemessen einzusetzen			

ECVET für geographische Mobilität

verkaufsfördernde Maßnahmen anzuwenden, Serviceleistungen, Zusatz- und Ergänzungsartikel anzubieten			
in schwierigen Verkaufssituationen, wie Unentschlossenheit oder bei Einwänden, den Kunden beratend zu unterstützen			
kundenorientiert den Verkauf abzuschließen und den Kunden in seiner Entscheidung zu bestätigen			
im Team mit Kollegen aus unterschiedlichen Kulturen zusammenzuarbeiten			
Kollegen in schwierigen Arbeitssituationen zu unterstützen			
das eigene Verhalten zu reflektieren und zu begründen			
in neuen Situationen flexibel zu reagieren			

Evaluierung von gemeinsamen vereinbarten Arbeitsaufgaben oder Arbeitsprozessen Unit 7: Verkaufsgespräche führen			
Teilaufgaben: Bitte kennzeichnen Sie die erreichten Lernziele mit dem entsprechenden Grad des Erreichens C: Kompetenzen	<u>Kompetenzstufen</u> 0 = nicht erreicht 1 = gut 2 = ausgezeichnet		
Er/ Sie ist in der Lage	auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
selbständig und eigenverantwortlich einen Verkaufsabschluss in der Zielsprache herbeizuführen und dabei interkulturelle Unterschiede zu berücksichtigen und verschiedene Kommunikationstechniken anzuwenden			
unter Berücksichtigung der kulturellen Unterschiede die Kunden – und Unternehmensinteressen in Einklang zu bringen			
selbständig und eigenverantwortlich sprachliche Schwierigkeiten zu lösen			
Warenkenntnisse in der Fremdsprache eigenverantwortlich zu erarbeiten und in Beratungsgesprächen anzuwenden			

Fortführung Kompetenzen				
Bitte kennzeichnen Sie die folgenden Kompetenzen mit Ihren Initialen, wenn sie erreicht worden sind. Eine Abstufung des erreichten Grades erfolgt nicht.		auszu- bildende Person	Lehrkraft	Firmen- vertreter
Sozialkompetenz	unterstützt selbständig und angemessen die Kollegen, um sie zu entlasten			
Problemlösungs-kompetenz	löst selbständig und unternehmensorientiert Probleme			
Kommunikations- kompetenz/ Interkulturelle Kompetenz	führt auf professionelle Weise „small talk“ in der Zielsprache			
	verwendet die Fachsprache entsprechend			
	reagiert angemessen auf regionale Accente			
	bewältigt sprachliche Herausforderungen			
	reagiert angemessen auf kulturelle Unterschiede			
Teamfähigkeit	arbeitet angemessen im Team			
Selbstständigkeit	erarbeitet sich Fachwissen selbständig			
	reflektiert das eigene Handeln angemessen			
Flexibilität	reagiert flexibel auf neue Situationen			
	bringt Kunden- und Unternehmensinteressen in Einklang			

Evaluation gemeinsam vereinbarter Inhalte

Ergänzende Anmerkungen:

Name des Gutachters:

Unterschrift:

Ort, Datum: