


| | | | |
|---|--|--|---|
| 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 | <u>Kompetenzstufen:</u> 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. | | auszubildende Person | Lehrkraft | Firmenvertreter |
| 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: