

VERKAUFSPRAKTIKUM

2. Klasse

Kompetenzbereich Verkaufspersönlichkeit und dienstleistungsorientiertes Verhalten

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- eigene und fremde Erscheinungsbilder und Verhaltensweisen im Verkauf reflektieren, kritisch

beobachten und unter Anwendung von Feedback- und Kommunikationsregeln gezielt Rückmeldungen

über erkennbare Verhaltensmuster geben,

- Umgangsformen situationsadäquat anwenden und dabei nonverbale und verbale Kommunikationsformen einsetzen.

Kompetenzbereich Kundinnen- und kundenorientiertes Verkaufen

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- situations- und zielgruppenadäquat kommunizieren,

- Kontakt zu Kundinnen und Kunden herstellen sowie situationsadäquate

Fragetechniken zur

Bedarfsermittlung einsetzen,

- einschlägige produktbezogene rechtliche Bestimmungen in Beratung und Verkauf anwenden sowie

verkaufsbedeutsame Warenmerkmale ableiten, analysieren und beschreiben,

- Waren unter Berücksichtigung von Trends zielgruppenadäquat erklären und verkaufsfördernd

präsentieren,

- branchen- und produktspezifische Fachausdrücke interpretieren,

Gebrauchsanweisungen lesen und im

Rahmen eines Verkaufsgespräches kundinnen- und kundengerecht erklären,

- Preise argumentieren und Einwände zu diesen situations- und zielgruppengerecht behandeln,
- Einwände entgegennehmen, mit Konfliktsituationen professionell umgehen, diese analysieren,
Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen setzen,
- bei Sonderfällen im Verkauf situationsadäquat handeln,
- Kaufsignale erkennen, den Kaufabschluss bestärken und Zusatzartikel anbieten.

Lehrstoff:

Einrichtungsberater:

- Küche und Küchenplanung
- Pläne, Maßstab
- Esszimmer, Plan zeichnen
- Badezimmer
- Kinder- und Jugendzimmer

Elektrofachhandel:

- Küchengeräte (Kochfeld usw.)
- Küchenkleingeräte (Kaffeemaschine, usw.)
- Hygieneartikel Badezimmer (Rasierer, Föhn usw.)
- Gesundheit (Frequenzmesser, Massage usw.)
- Navigationsgeräte
- Heimkinoanlagen

Telekommunikation:

- UMTS, LTE
- Computer und Notebooks
- Betriebssysteme
- Zubehör (Maus, Bildschirm usw.)
- Tablets
- Hardware (Aufbau, Komponenten, Anschlüsse)
- Zusatzgeräte (Scanner, Drucker usw.)

Textilfachhandel:

- Damenbekleidung
- Herrenbekleidung
- Kinderbekleidung
- Outdoorbekleidung
- Arbeitsbekleidung
- Unterwäsche und Miederwaren

Parfümerie:

- Farbenlehre und Farbenberatung
- Make up
- Nagelpflege
- Waschmittel
- Geruchsinn
- Parfum

Lebensmittelhandel und Feinkost:

- Gewürze, Salz, Senf, Essig, Saucen
- Wurstwaren
- Käse
- Kaffee, Tee
- Kakao, Schokolade
- Alkoholfreie Getränke

Sportartikelfachhandel:

- Laufschuh
- Lauftextilien, Pulsuhren
- Fußball
- Teamsport (Handball, Volleyball usw.)
- Radsport Hardware
- Radsport Textil, Zubehör
- Tennis, Squash, Badminton

Schuhfachhandel:

- Händische und maschinelle Schuhherstellung
- Winterschuhe für Damen
- Winterschuhe für Herren
- Sportschuhe
- Hausschuhe
- Arbeitsschuhe
- Kleinwaren (Handtaschen, Geldbörsen usw.)

Uhren und Juwelen:

- Edelsteine
- Diamanten
- Perlen und Zuchtperlen
- Bernstein und Korallen
- Glasimitationen und Dubletten

Medizinprodukte:

- Heimkrankenpflegezubehör
- Orthopädische Hilfen
- Bandagen, Mieder
- Kompressionstherapie
- Decubitussysteme
- Verbandsstoffe und Wundversorgungsprodukte
- Stomaprodukte, Stomazubehör

Papierfachhandel:

- Deckfarben +Zubehör, Technisches Zeichnen
- Bürobedarf
- Arbeitsplatzmanagement (Präsentations-, Schulungs- und Konferenzzubehör, Zeitmanagement)
- Papeterie
- Farben und Pinsel
- Hilfsmittel, Malgründe, Kreiden und Kohlen
- Basteln, Geschenkartikel

Eisenwarenhandel:

- Bleche
- Schrauben und Dübel, Beschläge
- Werkstoffe
- Kunststoffe
- Holz und Holzprodukte
- Klebstoffe (inkl. Leim)
- Verschweißung

Zoofachhandel:

- Tierhaltungsbereich Fische
- Fische
- Tierhaltungsbereich Katzen
- Katzen
- Tierhaltungsbereich Hunde
- Hunde

Baustoffhandel:

- Bauordnung, Baugesetze
- Rohbau
- Innenausbau
- Sanitärwaren
- Glas
- Farben, Lacke
- Dach, Isolierung

KFZ-Fachhandel:

- Fahrzeugaufbau
- Reifen
- Felgen
- Bremsen, Bremsflüssigkeiten
- Motoren – Arten und Einteilung
- Farben, Lacke
- Zahnräder, Getriebe