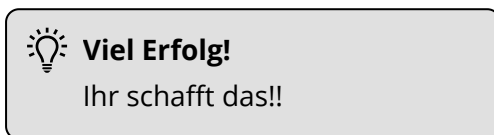


Lernfeld 2 - 1. Klassenarbeit

Aufgabe	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Gesamt Punkte											
Erreichte Punkte											

Notenspiegel						
Note	1	2	3	4	5	6
Anzahl	1	1	1	1	1	0
Durchschnitt						

Punkte:	/ 72	Note
---------	-------------	------



③ **Helga und Hägar**

Sie haben vier Reaktionen Hägars zur Auswahl.

Helga zu Hägar: „Ich habe schreckliche Bauchschmerzen.“

Hägars Antwortmöglichkeiten:

1. „Ich werde den Rest der Arbeit erledigen. Ruhe dich aus!“,
2. „Warum gehst du nicht zum Arzt?“
3. „Was geht mich das an?“,
4. „Es tut mir in der Seele weh, wenn du leidest!“



Ordnen Sie die oberen vier Aussagen von Hägar dem „Vier-Ohren-Modell“ nach Schulz von Thun zu.

A large area of dotted lines for writing the answer.

⑥ Erläutern Sie die Begriffe „Aktives Zuhören“, „Hören“ und „Hinhören“.

● / 4½

Grid for answer 6

⑦ **Nonverbale Kommunikation**

● / 9

a) Die nonverbale Kommunikation setzt sich aus verschiedenen Bestandteilen zusammen. **Nenne** drei und **erkläre** zwei davon. **Nenne** auch positive Beispiele. (4,5 Punkte)

Grid for answer 7

b) Der erste Eindruck zählt auch beim Verkaufsgespräch. Dazu gehört auch das ansprechende Erscheinungsbild des Verkäufers. **Nennen** Sie mindestens drei Elemente eines ansprechenden Erscheinungsbildes des Verkaufspersonals. (1,5 Punkte)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

c) Wie würden Sie folgende Signale der Körpersprache deuten? (3 Punkte)

- 1.) Hände in den Hosentaschen
- 2.) verschränkte Arme
- 3.) Sitzen auf der vorderen Stuhlkante
- 4.) mit den Fingern trommeln
- 5.) Augenbrauchen anheben
- 6.) schlaffer Händedruck

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ⑧ Nur ein geringer Prozentsatz aller Menschen sind so gute Lügner, dass sie nicht verräterische Körpersignale aussenden. / 5
An welcher Mimik und Gestik erkennen Sie...
- a) einen verdächtigen Kunden im Verkaufsraum, der einen Diebstahl begehen will,
 - b) einen kaufbereiten Kunden, der das ausgestellte Modell einer Bohrmaschine testet,
 - c) eine kritische Kundin, der die Duftrichtung des Parfums nicht zusagt,
 - d) einen angriffslustigen Kunden, der ein Streitgespräch über den Preis sucht,
 - e) eine unsichere Kundin, die eine ausführliche Beratung wünscht?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- ⑨ Die Kontaktaufnahme mit den Kunden im Verkaufsgespräch kann unterschiedlich gestaltet werden. Auch der Zeitpunkt hängt von der jeweiligen Verkaufsform im Einzelhandel ab. **Nennen** und **erläutern** Sie die drei Ihnen bekannten Verkaufsformen. / 6

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⑩ **Beschreiben** Sie die einzelnen Phasen des Verkaufsgesprächs. Welche **Zielsetzung** hat ein(e) Verkäufer(in) in den einzelnen Phasen? ● / 10

Grid area for writing the answer.

A large grid of small dots for writing, covering most of the page. The dots are arranged in a regular pattern, forming a grid that is approximately 30 columns wide and 40 rows high. There are two small circles on the left side of the page, one near the top and one near the bottom, which appear to be punch holes or markers.