

## Lernsituation

---

Eine Mutter sucht in der Schreibwarenabteilung für ihre 15-jährige Tochter einen geeigneten Taschenrechner. Der Auszubildende Kai Weber ist ihr dabei mit folgenden Worten behilflich:

Kai: *„Dieser Taschenrechner besitzt eine große starke Solarzelle, LCD-Anzeige, einen Speicher, ferner eine Prozent- und Wurzelfunktion. Er ist handlich und wiegt nur 20 Gramm, außerdem wird dieser Schulrechner gern gekauft.“*

Kundin: Nun, das ist alles doch wesentlich komplizierter als ich dachte. Ich verstehe wenig davon. Vielen Dank, das muss ich mir nochmals überlegen.

Dieselbe Kundin versucht es in einem anderen Geschäft und begegnet der Auszubildenden Susi Hoffmann.

Susi: *Darf ich Sie fragen, ob Ihre Tochter an einem wissenschaftlichen Rechner interessiert ist, den man in den höheren Klassen des Gymnasiums braucht?*

Kundin: Unsere Tochter besucht die 11WEH2.

Susi: *Gerade bei Schulrechnern können wir Ihnen eine große Auswahl zeigen. Darf ich Ihnen dieses Modell (Verkäufer nimmt einen bewährten Schulrechner in die Hand) einmal vorführen?*

Kundin: Bitte sehr, allerdings verstehe ich nicht allzu viel davon.

Susi: *Sie schalten hier ein und aus. (Verkäufer demonstriert) Diese Solarzellen versorgen den Rechner mit Strom. Auch bei ungünstigen Lichtverhältnissen lassen sich diese großen Zahlen mühelos ablesen.*

Kundin: (Nickt wohlgefällig) Das wäre ja günstig.

Susi: *Gibt man irrtümlich mitten in einer Rechnung eine falsche Zahl ein, so kann diese durch die Korrekturtaste hier (Verkäufer tippt auf Korrekturtaste) wieder gelöscht werden und anschließend richtig eingegeben werden, die bisherige Rechnung bleibt erhalten.*

Kundin: Kann man mit diesem Rechner auch schwierige kaufmännische Rechnungen lösen?

Susi: *Gerade im kaufmännischen Bereich sind Prozentrechnungen sehr häufig. Mit der hier vorhandenen Prozenttaste lassen sich solche Aufgaben leicht lösen. Beispiel: 16% von 149,00 Euro bitte, tippen Sie selbst ein (Verkäufer übergibt den Rechner der Kundin): 149 x 16, dann Prozenttaste drücken.*

Kundin: Das geht ja blitzschnell, wie war das früher doch alles umständlich. Diesen Rechner nehme ich...

Susi: *Die Bedienungsanleitung zeigt Ihnen, dass der Rechner noch mehr kann...*

① Bitte beantworte die folgenden Fragen mit Hilfe des Textes.

---

## Verkaufsargumentation

---

### 1 Deine Notizen

① Welche Unterschiede in der Beratungstechnik gibt es zwischen Kai und Susi?

---

---

---

② Wie schätzen Sie die Kommunikationsfähigkeiten von Kai und Susi basierend auf ihren Interaktionen mit der Kundin ein?

---

---

---

---

③ Was sind die Vor- und Nachteile der Herangehensweise von Kai bei der Beratung der Kundin?

---

---

---

---

④ Warum fühlt sich die Kundin bei Susi anscheinend wohler und besser beraten als bei Kai?

---

---

---

⑤ Welche Strategien oder Fähigkeiten zeigen Susi und Kai, um die Kundin von einem Produkt zu überzeugen?

---

---

---

---

## Verkaufsargumentation

### ① Fülle die Tabelle aus.

Was versteht man unter warenbezogenen Verkaufsargumenten?	Was versteht man unter kundenbezogenen Verkaufsargumenten?

**Eine Kundin interessiert sich für ein „gutes, gebrauchtes Auto“. Der Verkäufer zeigt ihr mehrere in Frage kommende Fahrzeuge.**

#### **Verkäufer:**

„Dieser Wagen hier hat 70.000 km, kommt aus erster Hand und ist erst drei Jahre alt. Wir bieten Ihnen für drei Jahre volle Garantie auf Motor und Karosserie. Bitte überzeugen Sie sich selbst durch eine Probefahrt von dem angenehmen Fahrverhalten und dass alles in Ordnung ist. Über günstige Finanzierungsmöglichkeiten für Sie können wir uns nach der Probefahrt unterhalten“

- ① Welche warenbezogenen Verkaufsargumente wurden genannt? Markiere diese.
- ② Welche kundenbezogenen Verkaufsargumente werden genannt? Markiere diese.



#### **Merksatz:**





## Feedbackbogen

Warenbezogene Argumentation?	stilles wasser volvic alpen aus frankreich filterung
Kundenbezogene Argumentation?	Resonanz - Vergleich Kind Angebot
Warenmerkmale genannt? Welche?	
Warenvorteile genannt? Welche?	günstiger pfand recyclebar
Kundennutzen genannt? Welchen?	
Kommentar?	

## Tabu

---

- ⑥ **Erstelle Tabu-Karten (siehe Abbildung) zu zentralen Begriffen unserer Lehrveranstaltung.**

**Selbstkundgabe**  
Äußerung  
Gespräch  
Informationen

## Feedback Questions

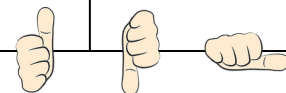
- ① Check your cartoon d + a + c with the help of this checklist. Evaluate the different aspects and make suggestions for improvement + corrections.

I/ The student...	self-evaluation	partner
<p><b>? Introduction</b> outlined the topic of the cartoon, named the cartoonist, the source and the date of publication in an introductory phrase</p>		
<p><b>? Description</b> precisely and systematically described the main elements of the cartoon, without analysing it already. (Only: What is shown / is happening in the picture.)</p>		
<p><b>? Analysis</b> interpreted the elements as symbols which are meant to create a certain impression. (What do the objects stand for? How are they presented? How is the impression achieved? Is irony or exaggeration / ... used? To what effect?)</p>		
<p><b>? linked the cartoon with certain political or social events</b> (What does the cartoon refer to? Does it refer to popular or well-known persons such as politicians or actors?)</p>		
<p><b>? analyzed the message of the cartoon and the cartoonist.</b> (What is the cartoonist's intention/ message? What does the cartoonist want to express or criticize?)</p>		



## Feedback Questions

I/ The student...	self-evaluation	partner
<p><b>? analyzed the cartoon in a wider thematic context and used his / her background knowledge on the topic; e.g. compared the central message of the cartoon with that of texts discussed in class.</b></p>		
<p><b>? Comment</b> stated (my) his/ her own opinion, evaluated the cartoon and its message. (How effectively does the cartoon convey its message? Do you agree or disagree with the cartoonist's message? Any criticism?)</p>		
<p><b>? Tense</b> used the present tense (present progressive to describe what is happening, simple present to analyse and explain)</p>		
<p><b>? Linking words</b> used linking words, phrases, sentence starters to vary the sentences</p>		
<p><b>? Structure</b> structured the cartoon (introduction - description - analysis - comment) and used paragraphs</p>		



**Help your partner to improve their cartoon d + a + c!**





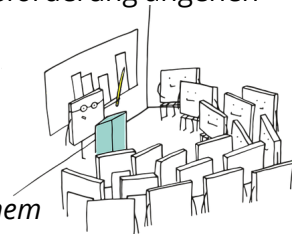
Die Bewertung erfolgt nach eurem Ermessen und Interesse im Sinne des Betriebsrates oder der Geschäftsleitung. Weitere Auswahlkriterien sind euch freigestellt. Markiert die beste Bewertung pro Auswahlkriterium farbig.

Auswahlkriterium	Bewertung Sabrina Schreiner	Bewertung Charly Dombrovczik	Bewertung Swetlana Axt						
Vollständigkeit der Bewerbungsunterlagen									
Fachliche Eignung									
Zusatzqualifikation									
Schulische Bildung									
...									

## Ausgangssituation

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“ und in der Personalabteilung eingesetzt. Momentan ist eine freie Stelle zu besetzen, für die ihr bereits eine interne und externe Stellenanzeige gesetzt habt. Einige Bewerbungen sind auch bereits eingegangen.

Deine Kollegin Claudia Weber, die die Personalabteilung führt, hat bereits im Voraus Gespräche mit der Geschäftsleitung bezüglich dieser Stelle geführt. Einige Aussagen der Geschäftsleitung hat Claudia dokumentiert, um sie nun mit dir und einigen weiteren Kolleg:innen aus der Personalabteilung zu besprechen. Gemeinsam möchte sie herausfinden, welche Perspektiven und Überlegungen es gibt und wie ihr als Team diese Herausforderung angehen könnt. Folgende Aussagen liest Claudia laut vor:



*Wir schlagen vor, die freie Stelle durch einen externen Leiharbeiter zu einem niedrigeren Gehalt zu besetzen, um Personalkosten zu reduzieren.*

Geschäftsleitung

*Wir schlagen vor, die freie Stelle nur durch einen jüngeren Mitarbeiter zu besetzen, und ältere Bewerber gezielt auszuschließen.*

Geschäftsleitung

*Wir schlagen vor, die freie Stelle nur durch einen Mitarbeiter mit einem bestimmten äußeren Erscheinungsbild zu besetzen, um ein konsistentes Markenimage zu wahren.*

Geschäftsleitung

*Wir schlagen vor, bei der Neueinstellung Bewerber mit Akzenten oder mit Migrationshintergrund abzulehnen.*

Geschäftsleitung

*Wir schlagen vor, bei der geplanten Neueinstellung einen Bewerber mit höherem sozialem Status einzustellen.*

Geschäftsleitung

① Was denkst du über diese Aussagen? Unterstützt eure Kollegin Claudia Weber.