



Arbeitsmaterial für die Berufsschule

Verkäufer/Verkäuferin

Kaufmann im Einzelhandel
Kauffrau im Einzelhandel

2005/2017/2020

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2020 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Verkäufer und Verkäuferin sowie Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17. Juni 2004 i. d. F. vom 16. September 2016), der mit der Verordnung über die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel vom 13. März 2017 (BGBl. I Nr. 13) und deren Änderung vom 1. Juni 2017 (BGBl. I Nr. 34) abgestimmt ist.

Das Arbeitsmaterial wurde am

Sächsischen Staatsinstitut für Bildung und Schulentwicklung
Comenius-Institut
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

unter Mitwirkung von

Lehrerinnen und Lehrern der Berufsschulen

2005 erarbeitet und durch das Sächsische Bildungsinstitut 2012 redaktionell überarbeitet und 2017 inhaltlich an den Rahmenlehrplan angepasst.

Eine teilweise Überarbeitung des Arbeitsmaterials erfolgte 2020 durch das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

<https://www.lasub.smk.sachsen.de>

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

<https://www.smk.sachsen.de>

Download:

<https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1 Vorbemerkungen	4
2 Kurzcharakteristik der Bildungsgänge	5
3 Stundentafel	8
4 Hinweise zur Umsetzung	10
Berufsspezifische Hinweise	11
5 Lernfelder und Beispiele für Lernsituationen	12
6 Berufsbezogenes Englisch	53
7 Hinweise zur Literatur	63

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des Anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen.“

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ...“

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen.“

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik der Bildungsgänge

Die Ausbildungsberufe Verkäufer und Verkäuferin sowie Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel wurden im Jahr 2004 neu geordnet. 2016 erfolgte die Novellierung der Verordnung über die Berufsausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel. In diesem Kontext wurden die Lernfelder 3, 5, 10, 12 und 14 des KMK-Rahmenlehrplanes überarbeitet. Im Lernfeld 12 wurde die Wechselwirkung von Onlinehandel und stationärem Handel (Multi-Channel-Strategie) neu aufgenommen. Entsprechend wurde der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld im KMK-Rahmenlehrplan erhöht und im Gegenzug der des Lernfeldes 14 reduziert.

Mit Beginn des Schuljahres 2020/2021 sind die Vorgaben der KMK für den berufsbezogenen Bereich in die sächsische Stundentafel übernommen worden. Lernfelder, bei denen Stundenanpassungen erfolgten, sind in der Stundentafel gekennzeichnet. Bei der Umsetzung dieser Lernfelder sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Zeitrichtwerte in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Der Verkäufer und die Verkäuferin sowie der Kaufmann im Einzelhandel und die Kauffrau im Einzelhandel sind in Unternehmen unterschiedlicher Branchen, Größen und Betriebsformen tätig, wobei sie vorrangig Kunden beraten, Waren verkaufen sowie weitere relevante Serviceleistungen anbieten. Die berufliche Tätigkeit erfordert neben Grundwissen zu kaufmännischen Prozessen und einer guten Allgemeinbildung ausgeprägte Schlüsselqualifikationen wie die Befähigung zur Kooperation und Kommunikation und die Bereitschaft, sich ständig weiterzubilden.

Zu den Hauptarbeitsgebieten dieser Berufe zählen Verkauf, Marketing, Servicebereich Kasse, Warenbeschaffung, Wareneingang, Lagerhaltung, Personalwirtschaft und Rechnungswesen. Die Aufgabenerfüllung des Verkäufers und der Verkäuferin sowie des Kaufmannes im Einzelhandel und der Kauffrau im Einzelhandel erfordert dabei selbstständige und zum Teil komplexe Prozess- oder Vorgangsbearbeitung sowie Teamarbeit.

Während die Lehrplaninhalte der Ausbildungsjahre 1 und 2 der Ausbildung zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel identisch sind, gewinnen letztgenannte im dritten Jahr ihrer Ausbildung Einblick, wie Einzelhandelsunternehmen marktorientiert geführt werden können. Dabei geraten beispielsweise die Bereiche Marketing, Controlling oder Personalmanagement in das strategische Blickfeld. Dies gewährleistet sowohl eine gemeinsame Beschulung beider Bildungsgänge als auch die Durchlässigkeit der Berufsausbildung im Hinblick auf eine Höherqualifizierung des Verkäufers und der Verkäuferin.

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele ist auf die Entwicklung und Ausprägung von Handlungskompetenz gerichtet. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Die Systematisierung des erworbenen Wissens ist permanenter Bestandteil der Ausbildung. Dieses Unterrichten erfordert neue Unterrichtsformen, Methodenvielfalt und den Einsatz moderner Medien.

Der KMK-Rahmenlehrplan ist nach Lernfeldern gegliedert und orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Geschäftsprozessen im Einzelhandel. Die Datenverarbeitung und das Rechnungswesen sind integrativer Bestandteil dieser Lernfelder. Eine effiziente Umsetzung der Lernsituationen bedingt, dass die Datenverarbeitung instrumentalen Charakter besitzt. Sie wird immer dann eingesetzt, wenn es erforderlich und sinnvoll ist.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezüge zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Bei Inhalten mit politischem Gehalt werden auch die damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung eingesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontra-Debatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzens des Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Ausgehend von den Besonderheiten des Bildungsganges und unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen sächlichen Ausstattung in Form von Computerarbeitsplätzen mit integrierter Software, Videoausrüstung und weiterer moderner Informations- und Kommunikationstechnik einschließlich entsprechender schulorganisatorischer Regelungen. In Abhängigkeit von den sächlichen Voraussetzungen soll der anwendungsorientierte fachliche Unterricht dazu in einem angemessenen Umfang als Gruppenunterricht durchgeführt werden.

Die gewählte Struktur ermöglicht und favorisiert die Durchführung vielfältiger Projekte, die neben einer aktiven Lernsituation zusätzlich die Fähigkeit zum vernetzten, ganzheitlichen Denken fördern, die Einsicht in die Komplexität zukünftiger beruflicher Aufgaben- und Problemstellungen bieten und dazu anhalten, die eigenen Arbeitsergebnisse einer kritischen Bewertung zu unterziehen.

Vor dem Hintergrund der sich schnell entwickelnden Angebotspalette, den sich verändernden Präsentations- und Verkaufsformen sowie einem veränderten Kaufverhalten der Kunden sind die zu vermittelnden Inhalte weitgehend offen formuliert. Damit ist die Lehrerin/der Lehrer in der Lage und gefordert, neue Entwicklungen und Tendenzen sowohl im Handel als auch in der Gesamtwirtschaft in den Unterricht einzubeziehen.

Ein weiterer Aspekt der Handlungsorientierung innerhalb des Lehrplanes ist die Erweiterung der berufsbezogenen Sprachkompetenz, da diese die konkreten Kommunikationssituationen der Einzelhandelsbetriebe widerspiegelt. Bei der Umsetzung der Lernsituationen bietet es sich an, die berufsbezogene Fremdsprache angemessen einzubeziehen.

Die Schülerinnen und Schüler müssen zudem befähigt werden, Lern- und Arbeitstechniken anwenden zu können. Sie sollen in die Lage versetzt werden, sich selbstständig Kenntnisse über multimediale, fachliche und allgemeine Bildungsinhalte anzueignen, somit eine entsprechende Methodenkompetenz zu entwickeln und sich dadurch auf ein lebenslanges Lernen vorzubereiten.

Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen. Bei der Anordnung der Lernfelder wurde eine logische Reihenfolge zugrunde gelegt. Es ist jedoch genauso eine parallele Planung möglich, da die Schülerinnen und Schüler in der Berufspraxis ebenfalls gleichzeitig mit diesen Prozessen konfrontiert werden. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren sollte jedoch - auch hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen - eingehalten werden. Bei beiden Berufen sind die Lernfelder der sächsischen Stundentafel mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch. Die Stundentafel des Bildungsganges gliedert sich in den Pflichtbereich mit berufsübergreifendem und berufsbezogenem Bereich sowie den Wahlbereich.

Für die vom wöchentlichen Teilzeitunterricht abweichenden Organisationsformen Blockunterricht und 2-2-1-Modell ist die Stundentafel für den berufsbezogenen Bereich basierend auf der VwV Stundentafeln bbS in der jeweils geltenden Fassung von den Schulen in eigener Verantwortung anzupassen.

Als Folge dieser konzeptionellen Vorgehensweise wird das Herausbilden der Handlungskompetenz der Auszubildenden gefördert, die für das Bestehen auf heutigen und zukünftigen Arbeitsmärkten zunehmend wichtiger wird. Im Einzelhandel agieren die Schülerinnen und Schüler als Mittler zwischen Unternehmen und Kunden. Sie müssen befähigt werden, im Sinne der Erreichung unternehmerischer Zielstellungen zu handeln. Dies beinhaltet auch, Probleme und Konfliktsituationen kundenorientiert zu lösen bzw. zu bewältigen. Daher sollte die Förderung der Kommunikation der Schülerinnen und Schüler permanenter Bestandteil aller Lernfelder sein. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu fördern, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für eine langfristige erfolgreiche Berufsausübung sind.

3 Stundentafel

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
Pflichtbereich	12	12	12
Berufsübergreifender Bereich	4 ¹	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	2	1	1
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	2	-	-
2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	2	-	-
3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	2	-	-
4 Waren präsentieren	1	-	-
5 Werben und den Verkauf fördern	1	-	-
6 Waren beschaffen	-	1,5	-
7 Waren annehmen, lagern und pflegen	-	1,5	-
8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	-	1,5 ²	-
9 Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	-	1	-
10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	-	1,5 ²	-
11 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	-	-	2 ²
12 Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	-	-	1,5 ²

¹ Es obliegt den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung, in welchem Fach des berufsübergreifenden Bereiches in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht um eine Wochenstunde gekürzt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung im Fach Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen.

² Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die aktuelle Stundentafel lt. KMK-Rahmenlehrplan angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die unter „Beispiele für Lernsituationen“ vorgeschlagenen Stundenzahlen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich anzupassen.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	2	3
13 Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	-	-	1,5
14 Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	-	-	2
Wahlbereich³	2	2	2

³ Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (vgl. LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
 - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
 - Bildung von Lehrerteams,
 - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
 - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
 - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

Berufsspezifische Hinweise

Grundlage des Unterrichtens sind die Zielformulierungen und Inhalte der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes. Die folgenden inhaltlichen Konkretisierungen stellen Ergänzungen und Hinweise für die einzelnen Lernfelder dar, die aufbauend auf den Vorgaben des Rahmenlehrplanes in die Lernfelder einbezogen werden können. Dabei ist die Tiefe der Vermittlung der einzelnen Inhalte sowie deren Reihenfolge von der konkreten Unterrichtssituation sowie der methodisch-didaktischen Umsetzung im Unterricht abhängig. Inhaltliche Ergänzungen sind jederzeit möglich, wobei die Schaffung von Freiraum für die Integration neuer Entwicklungen zu berücksichtigen ist.

Ergänzend zu den Lernfeldern werden Lernsituationen dargestellt, die Möglichkeiten für die Umsetzung des KMK-Rahmenplanes im Unterricht aufzeigen.

Die Vermittlung der Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem Bereich der Datenverarbeitung ist in die jeweiligen Lernfelder integriert und wird in die beruflichen Handlungssituationen einbezogen. Die Entscheidung, wann die Technik genutzt, integrierte Informationssysteme eingesetzt, mit Hilfe moderner Medien kommuniziert oder präsentiert wird, ergibt sich aus der konkreten Unterrichtssituation. Dazu ist es notwendig, dass die Schülerinnen und Schüler auch lernfeldübergreifende Funktionen unter besonderer Berücksichtigung der Kundenorientierung und des Datenschutzes kennen. Sie können branchentypische Anwendersoftware bedienen und nutzen Standardsoftware auf den Gebieten des kaufmännischen Schriftverkehrs, der Kalkulation und der Informationsbeschaffung, um den konkreten Lehrinhalt zu bearbeiten und das konkrete Lernziel zu erreichen.

In den Ausbildungsjahren 1 und 2 sind insgesamt mindestens 80 Unterrichtsstunden an einem Einzelarbeitsplatz mit Netzanbindung vorzusehen, im dritten Ausbildungsjahr der Ausbildungsrichtung Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel weitere 40 Unterrichtsstunden. Es empfiehlt sich, ein geeignetes Warenwirtschaftssystem einzusetzen, mit dem es möglich ist, die grundlegende Funktionsweise der in der Praxis gängigen Systeme zu verdeutlichen.

5 Lernfelder und Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
- Kundenorientierung - Unternehmensphilosophie/-ziele - Nachhaltigkeit/Umweltschutz - Aufstiegsmöglichkeiten/Fortbildungsmöglichkeiten - Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels, Wirtschaftskreislauf, wirtschaftliche Grundbegriffe - Betriebs- und Verkaufsformen - Sortiment - Betriebsaufbau und Ablauforganisation, Tätigkeiten im Einzelhandel - duales Ausbildungssystem - gesetzliche und betriebliche Regelungen (Arbeitszeitgesetz, BUrlG, Jugendarbeitsschutzgesetz) - Mitbestimmung (Betriebsverfassungsgesetz, Tarifvertrag, Arbeitgeberverbände, Arbeitnehmerverbände, Betriebsrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Betriebsvereinbarungen) - Vorsorge (Sozialversicherung, private Versicherungen, Vermögensbildung)		
<u>Hinweise</u> <i>In diesem Lernfeld sollten Grundlagen verschiedener Lern- und Präsentationsmethoden erworben werden. Ein hohes Maß an Selbstständigkeit der Schülerinnen und Schüler sowie Gruppenarbeit können dabei zur Herausbildung von Handlungskompetenz beitragen.</i>		

Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	1.1 Informationsveranstaltung für Schulabgänger durchführen	8 Ustd.
	1.2 Aufnahme neuer Auszubildender gestalten	12 Ustd.
	1.3 Vorschläge zur Leistungsverbesserung in einem Einzelhandelsunternehmen entwickeln	10 Ustd.

Lernsituation 1.1 Informationsveranstaltung für Schulabgänger durchführen 8 Ustd.

Auftrag Sie sind Personalchef in einem Einzelhandelsunternehmen. Das Unternehmen hat die Einstellung von fünf Auszubildenden für das neue Ausbildungsjahr vorgesehen. Führen Sie zur Gewinnung geeigneter Jugendlicher eine Informationsveranstaltung durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Notwendige Informationen beschaffen und zusammenstellen - Unternehmensphilosophie - Unternehmensziele - Anforderungen an Auszubildende/ Mitarbeiter - Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten - duales System Veranstaltung vorbereiten - Zeit, Ort, Bedingungen - Kontaktmöglichkeiten - Teilnehmerkreis - Präsentationsmöglichkeiten Bewertungskriterien entwickeln	3	Informationsquellen Gruppenarbeit
1.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationsveranstaltung realisieren	3	Rollenspiel Präsentation berufsbezogenes Englisch
1.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsveranstaltung beurteilen Bewertungskriterien einsetzen	2	Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	1.1 Informationsveranstaltung für Schulabgänger durchführen	8 Ustd.
	1.2 Aufnahme neuer Auszubildender gestalten	12 Ustd.
	1.3 Vorschläge zur Leistungsverbesserung in einem Einzelhandelsunternehmen entwickeln	10 Ustd.

Lernsituation 1.2 Aufnahme neuer Auszubildender gestalten 12 Ustd.

Auftrag Sie sind Ausbildungsleiter eines Einzelhandelsunternehmens und wollen die neuen Auszubildenden aufnehmen und auf ihre Tätigkeit vorbereiten. Erstellen Sie dafür eine Präsentation Ihres Unternehmens. Gehen Sie auch auf die Kundenerwartungen ein.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Erforderliche Unterlagen zusammenstellen - Betriebsform - Sortiment - Verkaufsform - Betriebsaufbau - Ablauforganisation - Tätigkeitsmerkmale - Standort/Kundenkreis - Erwartungen der Kunden an Geschäft/Ware/Verkäufer Sich für die Form der Präsentation entscheiden	3	Ausbildungsbetrieb Broschüren Prospekte Homepage berufsbezogenes Englisch
1.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen auswählen Präsentation erstellen Einzelhandelsunternehmen präsentieren Kundenerwartungen einbeziehen	7	berufsbezogene Informationsverarbeitung
1.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation beurteilen Eignung der ausgewählten Informationen zur Präsentation des Betriebes für die Auszubildenden reflektieren	2	Befragung der Auszubildenden

1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.

Auftrag Sie sind schon einige Zeit im Einzelhandel tätig und sollen Ihrem Chef Ideen vorlegen, wie die Absatzergebnisse des Unternehmens verbessert werden könnten. Entwickeln Sie dazu einen Ideenkatalog.

15

Lernfeld 2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
- Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen - Begrüßung und Kontaktaufnahme - Bedarfsermittlung - Warenvorlage - Verkaufsargumentation - Preisargumentation - Kundeneinwände - Alternativ-, Ergänzungs- und Zusatzangebote - Herbeiführung von Kaufentscheidungen - Bekräftigung der Kaufentscheidung - Kassierung und Verkaufsabschluss - Serviceleistungen als Mittel zur Kundenbindung - Verabschiedung <u>Hinweise</u> <i>In diesem Lernfeld können Warensteckbriefe und Warenbeschreibungsbögen bei den Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen angefertigt werden.</i> <i>Die Vorbereitung, Durchführung und Auswertung von Rollenspielen kann Bestandteil dieses Lernfeldes sein. Dazu wäre es notwendig, neben entsprechenden Arbeitsmaterialien auch Bewertungskriterien und Feedbackregeln zu erarbeiten.</i>		

Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	2.1 Kundenkontakt herstellen	10 Ustd.
	2.2 Verkaufsorientiert kommunizieren	8 Ustd.

Lernsituation 2.1 Kundenkontakt herstellen 10 Ustd.

Auftrag Bei der Auswertung der von der Unternehmensleitung in Auftrag gegebenen Testkäufe wurde festgestellt, dass die Kontaktaufnahme von einigen Mitarbeitern des Verkaufs nicht situationsgerecht erfolgte. Ihr Abteilungsleiter beauftragt Sie, zum Thema „Kontaktaufnahme“ eine Mitarbeiterschulung durchzuführen. Erstellen Sie dazu eine Präsentation und visualisieren Sie die Ergebnisse in geeigneter Form.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Allgemeine Regeln der Kontaktaufnahme zum Kunden festlegen Arten der Kontaktaufnahme zusammenstellen Mitarbeiterschulung planen und organisieren Bewertungskriterien für die Präsentation und die Visualisierung abstimmen	4	Brainstorming Fachliteratur Gruppenarbeit Bewertungsbogen
2.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Mitarbeiter zur Kontaktaufnahme mit Kunden schulen Ergebnisse präsentieren und visualisieren	4	Videotechnik Rollenspiel berufsbezogenes Englisch Beobachtungsbögen Präsentations- und Visualisierungsmöglichkeiten
2.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Mitarbeiterschulung bewerten	2	Bewertungsbogen Feedback

Lernfeld 2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Ustd.
-------------------	--	---

Lernsituationen	2.1 Kundenkontakt herstellen	10 Ustd.
	2.2 Verkaufsorientiert kommunizieren	8 Ustd.

Lernsituation	2.2 Verkaufsorientiert kommunizieren	8 Ustd.
----------------------	---	----------------

Auftrag Sie sind Angestellte in einem Warenhaus/Supermarkt. Der Abteilungsleiter hat Sie beauftragt, mit den Auszubildenden des 1. Ausbildungsjahres Lautsprecherdurchsagen zu verschiedenen Anlässen zu gestalten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Merkmale kundenorientierter Sprache recherchieren Anlässe auswählen Geeignete Audiotechnik festlegen Inhalt der Durchsagen abstimmen Aufnahmen organisieren - Ort - benötigte Technik - Sprecher Bewertungskriterien abstimmen	4	Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch betriebliche Werbepläne Kalender Bewertungsbogen
2.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Lautsprecherdurchsagen aufzeichnen	2	
2.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Lautsprecherdurchsagen auswerten Feedback geben	2	Bewertungsbogen

Lernfeld 3**Kunden im Servicebereich Kasse betreuen****1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

- Kassenarten, -systeme
- Warenwirtschaftssystem (Artikelnummerierung/-codierung, Stammdaten, Price-look-up-Verfahren, Bestandsveränderungen)
- Tätigkeiten an der Kasse/Kassieranweisungen
- Rechtsgrundlagen (Rechts- und Geschäftsfähigkeit, natürliche und juristische Personen, Willenserklärung, Art/Form der Rechtsgeschäfte, Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Vertragsfreiheit, AGB, Verbrauchsgüterkauf, verbindliches und unverbindliches Angebot)
- Kaufvertrag (Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft, Rechte und Pflichten des Käufers und Verkäufers, Eigentum/Besitz, Eigentumsübertragung, einfacher Eigentumsvorbehalt, Unterscheidung nach dem Zeitpunkt der Zahlung)
- Zahlungsarten
- Sicherheitsmerkmale von Banknoten
- Belege und Berechnungen an der Kasse (Gutschein/Rechnung, Kassenabrechnung, Tageslosung, Umsatzsteuer, Umsatzsteuersätze, TAX FREE)
- Pflichtangaben auf Zahlungsbelegen
- Bedeutung von Belegen für die Buchführung
- Dreisatz-, Prozent- und Durchschnittsrechnung

Hinweise

Es sind nur die angeführten Bereiche des Rechnungswesens zu bearbeiten. Beim „Angebot“ ist nicht vertiefend auf Bindungsfristen einzugehen. Weitere Vertragsarten können thematisiert werden. Die Kundenkarte wird im Lernfeld 12 behandelt – hier nur auf die Zahlung beziehen. Auf die AGB ist nicht vertiefend einzugehen. Für die Sicherheitsmerkmale der Banknoten können Expertenvorträge genutzt werden.

Ergänzend empfiehlt es sich, den zusammengesetzten Dreisatz anwendungsorientiert zu üben.

Die Integration der berufsbezogenen Informationsverarbeitung ist in diesem Lernfeld besonders zu verstärken.

Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.****Lernsituation 3.1 Schulungsveranstaltung zu Rechtsgrundlagen beim Kauf-
vertragsabschluss durchführen****6 Ustd.**

Auftrag Sie sind Ausbildungsleiter in einem Einzelhandelsunternehmen und wollen die Auszubildenden des 1. Ausbildungsjahres vor dem Einsatz im Kassenbereich hinsichtlich der dort zu beachtenden rechtlichen Grundlagen schulen. Führen Sie dazu eine Schulungsveranstaltung durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Rechtliche Grundlagen des Kaufvertrages recherchieren Erforderliche Informationen für den Einsatz an der Kasse auswählen und für die Schulung zusammenstellen - Rechts- und Geschäftsfähigkeit - Willenserklärung - Nichtigkeit/Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften Bewertungskriterien festlegen	3	Fachliteratur Gruppenarbeit Bewertungsbogen
3.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Schulung veranstalten	2	Präsentation exemplarisch
3.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Informationsgehalt bewerten Rhetorik beurteilen	1	Bewertungsbogen Perspektivwechsel

Lernfeld 4	Waren präsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
- Grundsätze der Warenpräsentation und -platzierung (warengerecht, kundengerecht, verkaufsgerecht, verkäufergerecht) - Arten der Warenpräsentation und -platzierung (warengruppenorientiert, verwendungsorientiert, zielgruppenorientiert, erlebnisorientiert) - Informationen zur Ware (Warenkennzeichnung, Preisauszeichnung, PLU-Verfahren, Preisangabenverordnung) - Warenpflege - Verkaufsraumgestaltung (Warenträger, Verkaufshilfen, Displays, Warenteststationen, Wirkung von Farbe und Licht) - Einflussfaktoren von Betriebs- und Verkaufsform - Visual Merchandising, Klänge, Düfte - Kundenverhalten (Kundenlauf, Wertigkeit der Verkaufszonen, Regalzonen) - Präsentation im Schaufenster - Außengestaltung <u>Hinweise</u> <i>Insbesondere in diesem Lernfeld ist die Kreativität der Schülerinnen und Schüler zu fördern, die vorhandene Quellenvielfalt zu nutzen sowie warenkundliches Wissen der eigenen Ausbildungsbranche einzubeziehen.</i> <i>Zur Gestaltung kann geeignete Software verwendet werden.</i>		

Lernfeld 4 Waren präsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.****Lernsituation 4.1 Neue Ware einführen****12 Ustd.**

Auftrag Sie sind beauftragt, ein Konzept zur Präsentation einer neuen Ware zu erstellen. Fertigen Sie dazu verkaufsförderndes Präsentationsmaterial an. Außerdem sollen die Mitarbeiter des Unternehmens eine warenkundliche Schulung erhalten. Konzipieren Sie diese inhaltlich.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Örtliche Gegebenheiten erkunden - Grundriss - Kundenlaufstudie - Wertigkeit der Verkaufszonen Möglichkeiten der Präsentation einer neuen Ware recherchieren Sich für geeignetes Präsentationsmaterial entscheiden Warenkenntnisse für die Mitarbeiterschulung erwerben Inhalte für die Mitarbeiterschulung auswählen	4	Exkursion in geeignete Handelsunternehmen Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung
4.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Standort für die Warenpräsentation im Verkaufsraum unter Berücksichtigung der Platzierungsgrundsätze bestimmen Geeigneten Warenträger auswählen Verkaufsförderndes Präsentationsmaterial anfertigen Konzept zur Präsentation der neuen Ware erstellen Inhaltliche Konzipierung der Mitarbeiterschulung vornehmen	6	Gruppenarbeit berufsbezogenes Englisch Fachkataloge berufsbezogene Informationsverarbeitung Arbeitstechniken LF 1
4.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentationsmaterial und Konzept vorstellen und beurteilen Inhalte der Mitarbeiterschulung diskutieren und ggf. optimieren	2	visuelle Präsentation

Lernfeld 5**Werben und den Verkauf fördern****1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

- Werbung, Werbearten
- Werbegrundsätze (Werbewahrheit, Werbeklarheit, Werbewirksamkeit, AIDA-Formel)
- Werbeplan: Werbeziel, Zielgruppe (= Streukreis), Werbebotschaft, Werbeetat, Streugebiet, Werbezeitraum (= Streuzeit), Werbemittel, Werbeträger (= Streuweg), Streudichte
- Werbeerfolgskontrolle (ökonomisch, außerökonomisch)
- rechtliche Regelungen auf dem Gebiet der Werbung, Werberat
- wirtschaftliche/rechtliche/ethische/moralische Grenzen und Gefahren der Werbung
- Begriffe Werbung und Verkaufsförderung (Abgrenzung)
- Maßnahmen der Verkaufsförderung
- Serviceleistungen (Konditionen, Wareneinstellung, Kundendienst usw.) als Mittel der Kundenbindung
- Transport-, Verkaufs-, Umverpackung
- Verpackungsverordnung
- ökologische Aspekte bei der Wahl der Verpackung

Hinweise

Die Schülerinnen und Schüler sollten verschiedene Maßnahmen der Werbung mit Praxisbezug vergleichen und aktuelle regionale Werbemaßnahmen analysieren.

Die rechtlichen Regelungen beziehen sich nicht auf GWB und Ladenschlussgesetz.

Obwohl Marketing ausführlich im Lernfeld 12 behandelt wird, kann auf die Marketinginstrumente und -maßnahmen und damit auch auf den Begriff Marketing eingegangen werden.

Zur Gestaltung von Werbemitteln ist geeignete Software einzusetzen.

Lernfeld 5 Werben und den Verkauf fördern**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Ustd.****Lernsituation 5.1 Werbeplan für ein ausgewähltes Ereignis erstellen 10 Ustd.****Auftrag** Sie werden vom Geschäftsführer beauftragt, einen Werbeplan für ein ausgewähltes Ereignis im kommenden Geschäftsjahr zu erstellen und zu präsentieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Grundsätze der Werbung informieren Ereignis auswählen Elemente eines Werbeplanes recherchieren Werbeetat erfragen oder festlegen Form der Präsentation festlegen	3	Fachliteratur UWG Brainstorming
5.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Werbeziel festlegen Werbeplan erstellen Grundsätze der Werbung und rechtliche Vorschriften einhalten Werbeplan visualisieren Werbeplan präsentieren	5	berufsbezogene Informationsverarbeitung UWG Präsentationstechniken
5.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Vollständigkeit, Richtigkeit und Umsetzbarkeit des Werbeplans kritisch einschätzen Optimierungsvorschläge unterbreiten Möglichkeiten der Werbeerfolgskontrolle thematisieren Arbeitsprozess reflektieren	2	Kritik und Selbstkritik Diskussion

Lernfeld 6**Waren beschaffen****2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

- Beschaffungsprozess
- Sortimentsgestaltung (auch unter ökologischem Aspekt)
- Einkaufsbudget, Einkaufsmenge, Limitrechnung
- Bestellverfahren (Bestellrhythmusverfahren, Bestellpunktverfahren)
- Bezugsquellen (intern, extern)
- Kooperationsmöglichkeiten
- Anfrage
- Angebot
- Angebotsvergleich (qualitativ, quantitativ)
- Liefererdatei/Artikeldatei
- Kaufverträge (Inhalt, Arten), vgl. Lernfeld 3
- Bezugskalkulation
- Verteilungsrechnen (Gewichtsspesen, Wertspesen)

Hinweise

In diesem Lernfeld können Warenbeschaffungspläne zum Erwerb und zur Anwendung der Kenntnisse angefertigt werden.

Auf das im Lernfeld 1 vermittelte Wissen zum Sortiment wird aufgebaut. Dazu können Internetrecherchen sowie die Arbeit mit dem Warenwirtschaftssystem herangezogen werden.

Das Rollenspiel bietet eine gute Möglichkeit, um Vertragsverhandlungen zu trainieren.

Die Bezugskalkulation kann unter Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogrammes umgesetzt werden.

Lernfeld 6 Waren beschaffen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 60 Ustd.****Lernsituation 6.1 Ablaufplan des Warenbeschaffungsprozesses erstellen 6 Ustd.**

Auftrag Sie sind in der Abteilung Einkauf tätig. Die Unternehmensleitung hat Sie beauftragt, die Beschaffung der Waren für die nächste Saison zu organisieren. Erstellen Sie dazu einen Ablaufplan.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über den Beschaffungsprozess informieren Informationen strukturieren Verantwortlichkeiten festlegen Form des Ablaufplanes abstimmen	1	Fachliteratur Internet Unterlagen des Ausbildungsbetriebes Gruppenarbeit Checkliste Plakat Netzplan
6.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Abläufe der Warenbeschaffung strukturieren Verantwortlichkeiten zuordnen Ablaufplan erstellen	3	berufsbezogene Informationsverarbeitung
6.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Ablaufplan auf sachliche Richtigkeit und zeitliche Abfolge prüfen Vollständigkeit und Informationsgehalt einschätzen Bewertung geben und annehmen	2	Feedback Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 7	Waren annehmen, lagern und pflegen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
- Lieferungsüberwachung, Nicht-Rechtzeitig-Lieferung, Rechte des Käufers - Warenannahme, Wareneingangskontrolle - Warenprüfung, Schlechtleistung, Sachmängel, Rechte des Käufers - Bestandserfassung im WWS - Lagerkennzahlen (Mindestbestand, Meldebestand, Höchstbestand, Durchschnittsbestand, Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer, Lagerzinssatz, Lagerzinsen) - Warenlagerung (Funktionen der Lagerhaltung, Lagerarten, Lagergrundsätze, Lagerorganisation) - Lagersicherheit (Unfallschutz, Brandschutz, Gefahrenschutz, Diebstahlschutz) - Bestandsoptimierung (Lagerkosten, Lagerrisiken) - Transportverpackungen/Leergut - Überweisung (Sonderformen: Lastschrift, Dauerauftrag)		
<u>Hinweise</u> <i>In diesem Lernfeld handelt es sich ausschließlich um den zweiseitigen Handelskauf. Die Abläufe sind als Einheit von körperlichen und informationstechnischen Prozessen zu betrachten sowie unter Nutzung eines WWS zu erfassen und sichtbar zu machen. Auf die Warenpflege wird bereits im Lernfeld 4 eingegangen.</i> <i>Die Sonderformen der Überweisung sollen nicht vertiefend unterrichtet werden.</i> <i>Inventur und Inventar sollten im Lernfeld 8 thematisiert werden, da sie die Grundlage für die Bilanzierung darstellen.</i> <i>Das Konfliktlösungsverhalten kann bei der Behandlung von Sachmängeln geübt werden (vgl. Lernfeld 10).</i>		

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.****Lernsituation 7.1 Warenprüfung durchführen und Mängelrüge formulieren 10 Ustd.**

Auftrag Sie sind in der Abteilung Einkauf tätig und für die Warenannahme zuständig. Von der Geschäftsleitung erhalten Sie den Auftrag, die Abläufe bei der Warenannahme nachvollziehbar zu dokumentieren. Erstellen Sie eine Checkliste zur Warenprüfung und formulieren Sie für den Fall der Schlechtleistung eine exemplarische Mängelrüge.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Zeitpunkt der Warenprüfung recherchieren Umfang der Warenprüfung erfassen - Art - Menge - Güte - Beschaffenheit Relevante Dokumente zusammenstellen - Kaufvertrag, Bestellunterlagen - Lieferschein Sich über mögliche Schlechtleistungen und diesbezügliche Rechte des Käufers informieren Rechtsgrundlagen erkunden Inhalt und Form einer Mängelrüge eruieren Bewertungskriterien festlegen	4	Fachliteratur Internet Ausbildungsbetrieb Beobachtung Befragung Originale BGB, HGB Bewertungsbogen
7.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Abläufe bei der Warenprüfung strukturieren Checkliste zur Warenprüfung erstellen Mögliche Pflichtverletzungen bei der Warenprüfung identifizieren Exemplarische Mängelrüge entwerfen Formal und sachlich korrekt formulieren	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung Fallbeispiele Arbeit mit Gesetzestexten Partnerarbeit Geschäftsbrief DIN 5008 berufsbezogenes Englisch berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation
7.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Checkliste und Mängelrüge hinsichtlich - Vollständigkeit - fachlicher Richtigkeit - formaler Korrektheit bewerten Konstruktive Kritik äußern und annehmen Ergebnisse ggf. begründet revidieren	2	Bewertungsbogen Kritik und Selbstkritik

Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren**2. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁴****Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

- gesetzliche Grundlagen der Buchführung
- Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung
- Inventur, Inventurarten
- Inventar
- Bilanz, Bilanzaufbau/Bilanzgleichung
- Möglichkeiten der Bilanzveränderung
- Auflösung der Bilanz in Bestandskonten (keine Eröffnungsbuchungen)
- Erfolgskonten
- Gewinn- bzw. Verlustermittlung
- Belegbearbeitung (Arten, Erfassung, Prüfung, Aufbewahrung)
- Auswertung der Gewinn- bzw. Verlustentwicklung, Entwicklung von Aufwendungen und Erträgen
- Kennzahlen (Zeitvergleich und Betriebsvergleich)
 - Wareneinsatz, Warenrohgewinn
 - Umsatz/Erlöse pro Mitarbeiter bzw. pro Abteilung
 - Soll-Ist-Vergleiche
 - Notwendigkeit von Maßnahmen zur Kostensenkung und Umsatzsteigerung
 - Rentabilität

Hinweise

Es empfiehlt sich, Inventur und Inventar aus dem Lernfeld 7 in diesem Lernfeld zu unterrichten, da sie die Grundlage für die Bilanzerstellung darstellen.

Zur Veranschaulichung kann exemplarisch ein komplexer Buchungsgang demonstriert werden.

Die Auswertung der Gewinn- bzw. Verlustentwicklung durch Jahres- oder Monatsvergleiche kann in tabellarischer oder grafischer Form erfolgen.

Die Integration der berufsbezogenen Informationsverarbeitung ist in diesem Lernfeld besonders zu verstärken.

⁴ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

2. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁵
Zeitrictwert: 80 Ustd.

Lernsituation 8.1 Inventur durchführen und Inventarliste erstellen 5 Ustd.

Auftrag Sie sind Mitarbeiter der kaufmännischen Abteilung/Leiter Lagerwirtschaft in einem Einzelhandelsunternehmen. Wirken Sie bei der jährlichen Inventur mit, erfassen Sie die Inventurdaten in einem Formular und erstellen Sie die Inventarliste. Ermitteln Sie abschließend das Reinvermögen des Unternehmens.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Bedeutung der Inventur eruieren Inventurarten recherchieren Für eine der Inventurarten (körperliche Inventur) entscheiden Umfang der körperlichen Inventur festlegen Posten der Buchinventur ergänzen - Kassenbestand - Bankguthaben/Bankverbindlichkeiten - Forderungen - Verbindlichkeiten - Darlehen Sich über die Bestandteile des Inventars und die Ermittlung des Reinvermögens informieren	1	Problemdiskussion Fachliteratur Internet
8.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Formular zur Erfassung der Inventurdaten beschaffen oder erstellen Werte für das Anlagevermögen ermitteln Körperliche Inventur und Buchinventur realisieren Inventurdaten mengen- und wertmäßig im Formular erfassen Gewissenhaft und konzentriert arbeiten Inventarliste erstellen Reinvermögen berechnen	2	Gruppenarbeit berufsbezogene Informationsverarbeitung

⁵ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Arbeitsergebnisse vorstellen Ergebnisse diskutieren und ggf. korrigieren Sich die eigene Verantwortung bei der Durchführung der Inventur bewusst machen	2	Präsentation

Lernfeld 9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	2. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.
- Verkaufspreis (Bedeutung für Einzelhandelsunternehmen bzw. Kunden) - Einflussgrößen des Preises - Preisstrategien - Preisbildung (kosten-, nachfrage- und konkurrenzorientiert) Verkaufskalkulation und deren Vereinfachungen <u>Hinweise</u> <i>Die Preisangabenverordnung sollte im Lernfeld 4 grundlegend behandelt werden und kann hier nochmals thematisiert werden.</i> <i>Kundenskonto und Kundenrabatt sind in die Kalkulation einzubeziehen. Vorwärtskalkulation, Rückwärtskalkulation (evtl. Differenzkalkulation) und deren Vereinfachungen sind die zu festigenden Verfahren.</i> <i>Die Integration der berufsbezogenen Informationsverarbeitung ist in diesem Lernfeld besonders zu verstärken.</i>		

Lernfeld 9 **Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen****2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Ustd.**Lernsituation** **9.1 Preise gestalten****24 Ustd.****Auftrag**

Sie sind Abteilungsleiter in einem Kaufhaus. In Ihrem Umfeld haben im vergangenen Jahr ein weiteres Kaufhaus und ein Fachgeschäft mit den gleichen Sortimentschwerpunkten eröffnet. Aufgrund der rückläufigen Umsatzentwicklung haben Sie die Aufgabe, die Preisgestaltung des Unternehmens zu überarbeiten. Stellen Sie Ihre Ergebnisse der Geschäftsleitung vor.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Einflussfaktoren auf den Preis und die Preisbildung recherchieren Sich über das Schema zur Verkaufskalkulation informieren Kalkulationsverfahren charakterisieren - Vorwärtskalkulation - Rückwärtskalkulation - Differenzkalkulation Vereinfachungen der Verkaufskalkulation ableiten	8	Fachliteratur Internet LF 1 LF 12 berufsbezogene Informationsverarbeitung LF 6
9.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Informationen auswählen und verarbeiten Selbstständig Schlussfolgerungen für die Preisgestaltung ableiten Maßnahmen der Preisgestaltung auswählen Alternativen in Erwägung ziehen Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen Preise kalkulieren Vereinfachungen nutzen und Ergebnisse gegenüberstellen Maßnahmen der Preisgestaltung vorstellen und begründen	14	Gruppenarbeit Arbeitsmaterial berufsbezogene Informationsverarbeitung
9.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse der Preiskalkulation prüfen und vergleichen Maßnahmen der Preisgestaltung mit der Unternehmensleitung kommunizieren	2	Feedback Deutsch/Kommunikation

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁶
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

- Kundengruppen, Kundentypen, Konsumtypen
- Geschenkkauf, Besorgungskauf
- Finanzierungskauf
- Kunden in Begleitung
- Verkaufen bei Hochbetrieb (Mehrfachbedienung, Verkauf bei Ladenschluss)
- Verkaufsstörungen
- Ladendiebstahl
- Beschwerden (verkaufpsychologische und rechtliche Sicht)
- Gewährleistung, Garantie
- Produkthaftung
- Umtausch
- Kulanz
- Beratungsgespräch

Hinweise

In diesem Lernfeld sollten Rollenspiele unter Beachtung der Kenntnisse aus den Lernfeldern 2 und 3 vertiefend durchgeführt werden, insbesondere hinsichtlich der Ausprägung von Konfliktfähigkeit und Stressbewältigung.

⁶ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁷****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Reklamation und Umtausch im Sinne des Unternehmens und der Kunden bearbeiten	8 Ustd.
	10.2 Auf verschiedene Kundengruppen einstellen	10 Ustd.
	10.3 Geschenke kundenorientiert verkaufen	8 Ustd.

Lernsituation	10.1 Reklamation und Umtausch im Sinne des Unternehmens und der Kunden bearbeiten	8 Ustd.
----------------------	--	----------------

Auftrag Eine Stammkundin steht völlig aufgelöst vor Ihnen. In der einen Hand hält sie das bei Ihnen gekaufte Bügeleisen, in der anderen eine Bluse mit einem eindeutigen Brandfleck in Form des Bügeleisens. Sie fordert sofortigen Ersatz beider Waren, da sie der Auffassung ist, das Bügeleisen sei defekt und habe sich überhitzt. Lösen Sie das Problem auf geeignete Weise.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Rechtliche Situation erfassen - Beschwerde - Reklamation Möglichkeiten der weiteren Vorgehensweise recherchieren - Produkthaftung - Garantie - Umtausch - Kulanz - Schadenersatz Regulierende Maßnahme auswählen Kundengespräch vorbereiten Verhaltens- und Kommunikationsregeln beachten	4	Fachliteratur BGB berufsbezogenes Englisch LF 2
10.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Kundin beruhigen Sachverhalt klären Geeignete Regulierungsmaßnahme anbieten Konflikt situationsgerecht lösen	2	Rollenspiel Beobachtungsbogen berufsbezogenes Englisch
10.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Kundengespräch auswerten - fachlich - kommunikationstechnisch Kritik geben und Selbstkritik annehmen Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Beschwerden ableiten	2	Beobachtungsbogen Brainstorming

⁷ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen**2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁸****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Reklamation und Umtausch im Sinne des Unternehmens und der Kunden bearbeiten	8 Ustd.
	10.2 Auf verschiedene Kundengruppen einstellen	10 Ustd.
	10.3 Geschenke kundenorientiert verkaufen	8 Ustd.

Lernsituation	10.2 Auf verschiedene Kundengruppen einstellen	10 Ustd.
----------------------	---	-----------------

Auftrag Sie sind von der Geschäftsleitung damit beauftragt worden, Einkaufsgewohnheiten unterschiedlicher Kundengruppen zu analysieren. Als Ergebnis der Studie sollen Sie Regeln für den Umgang mit einzelnen Kundengruppen aufstellen. Führen Sie im Rahmen einer Verkaufsschulung Rollenspiele mit den Mitarbeitern zu den einzelnen Kundengruppen durch.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über Arten von Kundengruppen informieren nach - Alter - Geschlecht - geografischer Herkunft - Häufigkeit des Einkaufs Besonderheiten des Einkaufsverhaltens dieser Kundengruppen recherchieren Regeln für den Umgang mit der jeweiligen Kundengruppe festlegen Verkaufsschulung vorbereiten Rollenkarten für die Verkaufsschulung erstellen	4	Brainstorming Gruppenarbeit Beobachtungsbogen
10.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Rollenkarten einsetzen Verkaufsschulung umsetzen Regeln für die Kundengruppen beachten Beobachtungsbogen nutzen	4	berufsbezogene Informationsverarbeitung Rollenspiel Videotechnik
10.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsschulung auswerten Perspektivwechsel diskutieren	2	Beobachtungsbogen Feedbackübungen

⁸ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 10 **Besondere Verkaufssituationen bewältigen****2. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.⁹****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	10.1 Reklamation und Umtausch im Sinne des Unternehmens und der Kunden bearbeiten	8 Ustd.
	10.2 Auf verschiedene Kundengruppen einstellen	10 Ustd.
	10.3 Geschenke kundenorientiert verkaufen	8 Ustd.

Lernsituation **10.3 Geschenke kundenorientiert verkaufen** **8 Ustd.**

Auftrag Ein Kunde spricht Sie an und bittet um Unterstützung bei der Auswahl eines Geschenks. Führen Sie das Verkaufsgespräch so, dass er sich gut beraten fühlt und mit einem passenden Geschenk den Verkaufsraum verlässt.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Besonderheiten des Geschenkverkaufs recherchieren - psychologische Aspekte - Bedarfsermittlung · Geschenkanlass · Eignung der Ware für die zu beschenkende Person · finanzieller Rahmen - Geschenkvorlage - Umtausch - Geschenkgutschein - Besonderheiten der Warenabgabe - Ausschöpfen der Verkaufsmöglichkeiten Verkaufsgespräch vorbereiten Kommunikationsregeln zusammenstellen Bewertungskriterien festlegen	3	Fachliteratur Waren aus der eigenen Ausbildungsbranche berufsbezogenes Englisch LF 2 Bewertungsbogen
10.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Verkaufsgespräch führen Besonderheiten des Geschenkverkaufs berücksichtigen Empathie zeigen Geschenke ansprechend verpacken Mit Ressourcen verantwortungsbewusst umgehen	2	Rollenspiel Videotechnik berufsbezogenes Englisch Verpackungsmaterial
10.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Verkaufsgespräch auswerten Kritikfähigkeit ausprägen	3	Bewertungsbogen Gruppenarbeit Kritik und Selbstkritik

⁹ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**3. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹⁰****Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

- Anschaffungskosten für Anlagegüter
- lineare und degressive Abschreibung
- geringwertige Wirtschaftsgüter und deren Abschreibung
- Verkauf von gebrauchten Anlagegütern
- Zusammenhang von internem und externem Rechnungswesen
- Abgrenzung der Begriffe Aufwendungen - Kosten, Erträge - Leistungen, Einnahmen - Ausgaben
- Aufbau der Kosten- und Leistungsrechnung als Übersicht
- Analyse der Kostenarten in Zeit- und Betriebsvergleichen (vgl. Lernfeld 8)
- variable und fixe Kosten
- Gewinnschwelle (Break-even-Point) auf Basis der Vollkostenrechnung
- Kostenstellenrechnung mit BAB
- Kosten pro Kostenstelle (Zuschlagssätze, Auswertung der Kostenentwicklung, Soll-Ist-Abweichungen, Wirtschaftlichkeit, Umsatzrentabilität)
- Maßnahmen zur Kostensenkung in den Bereichen Beschaffung, Lager, Verkauf, Verwaltung
- Auswirkung von einzelbetrieblichen Kostensenkungsmaßnahmen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene (Kostenverlagerung auf die Sozialsysteme, Umweltkosten bei Just-in-time-Belieferung)
- Kostenträgerstückrechnung (Vergleich Vor- und Nachkalkulation)
- Mögliche Ursachen für Abweichungen bei der Nachkalkulation
- Deckungsbeitragsrechnung
- Erfolgsermittlung (Betriebsergebnis)
- Sortimentsoptimierung
- Preisuntergrenze
- Mischkalkulation (Ausgleichsgeber und -nehmer)
- Ermittlung der Gewinnschwelle mittels Deckungsbeitragsrechnung

Hinweise

In diesem Lernfeld ist auf das Wissen aus den Lernfeldern 3, 6 und 8 aufzubauen. In diesem Zusammenhang sollte das Verteilungsrechnen für die Anwendung bei der Kostenstellenrechnung wiederholt werden.

Die Kostenträgerrechnung baut auf der Vorkalkulation im Lernfeld 9 auf.

Die Integration der berufsbezogenen Informationsverarbeitung ist in diesem Lernfeld besonders zu verstärken.

¹⁰ Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹¹****Zeitrictwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	11.1 Umsatzentwicklung vor Mitarbeitern präsentieren	4 Ustd.
	11.2 Anschaffung und Abschreibung einer Ladeneinrichtung dokumentieren	4 Ustd.

Lernsituation 11.1 Umsatzentwicklung vor Mitarbeitern präsentieren 4 Ustd.

Auftrag Ihnen liegen die Umsatzzahlen der Abteilungen Schuhe, Textilien und Haushalt der vergangenen Geschäftsjahre vor. Auf der nächsten Personalversammlung sollen Sie die Umsatzentwicklung der genannten Abteilungen und die Entwicklung der Anteile am Gesamtumsatz grafisch und möglichst nachhaltig veranschaulichen. Erstellen Sie die Präsentation für die Mitarbeiter.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Arbeitsunterlagen mit den benötigten Daten zusammenstellen Möglichkeiten der grafischen Veranschaulichung ermitteln Form der Präsentation auswählen	1	Informationsblatt Fachliteratur Partnerarbeit Statistiken
11.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Vorhandene Daten auswerten Umsatzanteile und Umsatzentwicklung berechnen und tabellarisch darstellen Geeignete Darstellungsformen festlegen Umsatzanteile und Umsatzentwicklung in geeigneten Diagrammformen veranschaulichen Informationen interpretieren Präsentation erstellen	2	Arbeitsblatt Prozentrechnung berufsbezogene Informationsverarbeitung LF 3 berufsbezogene Informationsverarbeitung
11.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Präsentation vorstellen Darstellung hinsichtlich Richtigkeit, Anschaulichkeit, Verständlichkeit und Nachhaltigkeit bewerten Mögliche Maßnahmen zur Optimierung der Umsatzzahlen diskutieren	1	Feedback

¹¹ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**3. Ausbildungsjahr****Zeitrichtwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 80 Ustd.¹²****Zeitrichtwert: 100 Ustd.**

Lernsituationen	11.1 Umsatzentwicklung vor Mitarbeitern präsentieren	4 Ustd.
	11.2 Anschaffung und Abschreibung einer Ladeneinrichtung dokumentieren	4 Ustd.

Lernsituation	11.2 Anschaffung und Abschreibung einer Ladeneinrichtung dokumentieren	4 Ustd.
----------------------	---	----------------

Auftrag Ihr Unternehmen möchte Ende des Geschäftsjahres den ausgewiesenen Gewinn reduzieren, um Steuern zu sparen. Sie erhalten in diesem Zusammenhang den Auftrag, den Einfluss der Abschreibungsmethode darauf darzustellen. Empfehlen Sie durch anschauliche Gegenüberstellung der linearen und degressiven Abschreibungsmethode eine geeignete Variante.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Anschaffungskosten für ausgewählte Anlagegüter ermitteln Merkmale der linearen und der degressiven Abschreibungsmethode recherchieren	1	Fachliteratur Internet Gruppenarbeit AfA-Tabellen
11.2.2	Entscheiden/ Durchführen	AfA-Tabellen nutzen Nutzungsdauer für die Anlagegüter festlegen Jährliche lineare und degressive Abschreibungen berechnen Beide Abschreibungsmethoden gegenüberstellen Auswirkung beider Abschreibungsmethoden auf den ausgewiesenen Gewinn des Unternehmens veranschaulichen Eine Abschreibungsmethode unter dem Aspekt der Steuersparwirkung empfehlen Möglichen Wechsel von degressiver zu linearer Abschreibung vorschlagen	2	Auszug AfA-Tabelle Berufsbezogene Informationsverarbeitung
11.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Ergebnisse und Entscheidung präsentieren Entscheidungsempfehlung diskutieren	1	Feedback

¹² Der Zeitrichtwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 12 Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.¹³****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Übersicht zum Marketing (Ziele, Mix, Strategien)

- Bezug zur Unternehmensphilosophie (Lernfeld 1)

Marktforschung (Marktanalyse, Marktbeobachtung, Marktprognose)

- Primärforschung, Sekundärforschung
- Marktgrößen (Marktpotenzial, Marktvolumen, Marktanteil)
- Standortwahl

Preispolitik (Lernfeld 9)

Sortimentspolitik

Servicepolitik zur Verstärkung der Kundenbindung

- kunden-, waren- und zahlungsbezogene Serviceleistungen (Abgrenzung zu den Lernfeldern 1, 3 und 5)
- Kundenbindungsinstrumente (Customer Relationship Management, Event-Marketing)
- Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Beschwerdemanagement (Ziele und Maßnahmen)

Kommunikationspolitik

- Öffentlichkeitsarbeit
(Ziele, Zielgruppen und Instrumente, Abgrenzung zu Lernfeld 5)
- Instrumente des Online-Marketings

Multi-Channel-Strategie

- Kommunikations- und Distributionsmöglichkeiten
- Wechselwirkung Onlinehandel und stationärer Handel

Marketingmix durch Kombination der Marketinginstrumente

Hinweise

Das Lernfeld betrachtet generell sowohl den stationären Handel als auch den Onlinehandel.

Das Lernfeld 12 baut nicht nur auf die angegebenen Lernfelder auf.

Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit sollen in ihrem komplexen Zusammenhang dargestellt werden.

Für die Umsetzung von Lernfeld 12 ist Projektarbeit sehr empfehlenswert.

¹³ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 12**Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden****3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.¹⁴****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	12.1 Varianten zur Kundenbindung entwickeln	5 Ustd.
	12.2 Marketingstrategie konzipieren und umsetzen	50 Ustd.
	12.3 Onlinehandel bewerten und Instrumente des Online-Marketings einsetzen	10 Ustd.

Lernsituation **12.1 Varianten zur Kundenbindung entwickeln** **5 Ustd.**

Auftrag Sie arbeiten in einem Einzelhandelsunternehmen, welches sich in guter Citylage, unweit von einem Einkaufszentrum, befindet. In unmittelbarer Nähe eröffnet demnächst ein weiterer Mitbewerber. Die Geschäftsleitung bittet nun alle Mitarbeiter, Vorschläge zur Verbesserung der Kundenbindung zu unterbreiten und zu präsentieren.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Maßnahmen der Kundenbindung recherchieren Bisherige Maßnahmen der Kundenbindung im eigenen Unternehmen erfragen	2	Fachliteratur Internet Brainstorming berufsbezogene Informationsverarbeitung Ausbildungsbetrieb
12.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenbindung auswählen Konkrete Vorschläge zur Verbesserung der Kundenbindung entwickeln und präsentieren	2	Gruppenarbeit Präsentationstechniken
12.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Vorschläge hinsichtlich Umsetzbarkeit und Erfolgsaussichten beurteilen Präsentation reflektieren	1	Bewertungsbogen Feedback

¹⁴ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Lernfeld 12**Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden****3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.¹⁵****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	12.1 Varianten zur Kundenbindung entwickeln	5 Ustd.
	12.2 Marketingstrategie konzipieren und umsetzen	50 Ustd.
	12.3 Onlinehandel bewerten und Instrumente des Online-Marketings einsetzen	10 Ustd.

Lernsituation**12.2 Marketingstrategie konzipieren und umsetzen****50 Ustd.****Auftrag**

Die Geschäftsleitung Ihres Unternehmens stellt fest, dass die Absatzzahlen seit einiger Zeit rückläufig sind. Sie erhalten den Auftrag, sich darüber zu informieren, wie mit Hilfe geeigneter Marketingmaßnahmen diese Entwicklung positiv beeinflusst werden kann. Entwickeln Sie ein Marketingkonzept für Ihr Einzelhandelsunternehmen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich für Möglichkeiten und Probleme im Einzelhandel sensibilisieren Sich das Marketing als zentrale Aufgabe des Unternehmens erschließen Situation des Unternehmens analysieren (Ist-Zustand) Daten der Marktforschung beschaffen und auswerten - Kaufkraft, Bekanntheitsgrad, Wahrnehmung - Kundenzufriedenheit - Kundenstruktur - Kaufmotive - Konkurrenz Ggf. neue Daten erheben Marketingziele setzen Ökonomische und außerökonomische Marketingziele anhand der Problemstellung ableiten Sich über Elemente des Werbeplans informieren Zielgruppen beschreiben Marketingstrategien und deren Einsatzmöglichkeiten recherchieren	15	Projekt Tageszeitungen TV-Spots LF 8 LF 11 (Kennzahlen) Fachzeitschriften Umfrage Exkursion in Marktforschungsinstitut berufsbezogene Informationsverarbeitung Fragebogen Soll-Zustand externe Experten Ausbildungsbetrieb LF 5 Media-Analysen

¹⁵ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Marketinginstrumente unterscheiden Verantwortlichkeiten festlegen Bewertungskriterien abstimmen		Arbeit mit Quellen (Fachbücher und -texte) berufsbezogenes Englisch Bewertungsbogen
12.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Marketingkonzept entwickeln Maßnahmen der Kommunikationspolitik umsetzen - Anzeige, Plakat, Flyer, Werbebrief, Homepage, Werbeaner - PR- sowie Sponsoring-Maßnahmen - Verkaufsförderung Preise gestalten Möglichkeiten der Preisdifferenzierung nutzen Sortimentspolitische Entscheidungen treffen Standortentscheidung hinterfragen Absatzwege wählen - stationärer Handel - Onlinehandel - Multichannelstrategie Marketingmix ausgewogen gestalten	25	berufsbezogene Informationsverarbeitung Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch LF 5 Tag der offenen Tür Kultur-, Sportsponsoring Ausbildungsbetrieb Verkostung Gewinnspiel Teilnahme an Promotion-Aktion oder Event LF 5 LF 6 LF 9 (Kalkulation) reale Objekte: Trend-Produkte Tagespresse (Stadt- und Bevölkerungsentwicklung) berufsbezogene Informationsverarbeitung
12.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Marketingkonzept vorstellen und bewerten Möglichkeiten des Marketingcontrollings diskutieren Sich gegenseitig Feedback geben Marketingkreislauf und eigenes methodisches Vorgehen sowie Arbeit im Team reflektieren Maßnahmen für langfristige Kundenbeziehung (Customer Relationship Management) empfehlen und Beschwerdemanagement thematisieren	10	Bewertungsbogen Medieneinsatz berufsbezogene Informationsverarbeitung Visualisierung Metaplan-Technik Brainstorming

Lernfeld 12 Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**3. Ausbildungsjahr****Zeitrictwert entsprechend KMK-Rahmenlehrplan: 60 Ustd.¹⁶****Zeitrictwert: 80 Ustd.**

Lernsituationen	12.1 Varianten zur Kundenbindung entwickeln	5 Ustd.
	12.2 Marketingstrategie konzipieren und umsetzen	50 Ustd.
	12.3 Onlinehandel bewerten und Instrumente des Online-Marketings einsetzen	10 Ustd.

Lernsituation	12.3 Onlinehandel bewerten und Instrumente des Online-Marketings einsetzen	10 Ustd.
----------------------	---	-----------------

Auftrag	Sie arbeiten in einem Einzelhandelsunternehmen, das sich neben dem stationären Handel auch verstärkt auf den Onlinehandel konzentrieren möchte. Sie erhalten den Auftrag, ausgewählte Onlineshops und Online-Handelsplattformen zu bewerten. Außerdem sollen Sie Instrumente des Onlinemarketing in einer Übersicht zusammenstellen und einen ersten Vorschlag für deren Einsatz in Ihrem Unternehmen unterbreiten.
---------	---

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.3.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Beispiele für Onlineshops und Online-Handelsplattformen recherchieren Bewertungskriterien für den Onlinehandel festlegen Sich über Instrumente des Online-Marketings informieren - Website-Marketing - Suchmaschinenoptimierung - Webanalytics, Webcontrolling - Bannerwerbung - Suchmaschinenwerbung - Facebookwerbung - E-Mail-Newsletter-Marketing - Social-Media-Marketing - Mobile-Apps Rechtliche Besonderheiten des Onlinehandels abklären Vergleichskriterien und Struktur der Übersicht abstimmen	2	Internet Bewertungstabelle Gewichtung Expertenvorträge
12.3.2	Entscheiden/ Durchführen	Ausgewählte Onlineshops und Online-Handelsplattformen bewerten Bewertungskriterien nutzen Bewertungsergebnisse in geeigneter Form zusammenstellen Instrumente des Online-Marketings analysieren	6	Internet Ausbildungsbetrieb Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung

¹⁶ Der Zeitrictwert für dieses Lernfeld wurde an die Vorgaben des KMK-Rahmenlehrplans angepasst. Bei der Ausgestaltung und Umsetzung des Lernfelds sind die vorgeschlagenen Lernsituationen in den Schulen vor Ort eigenverantwortlich zeitlich zu untersetzen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Merkmale der Instrumente des Online-Marketings in einer Übersicht erfassen Für das eigene Unternehmen geeignete Instrumente vorschlagen und begründen		
12.3.3	Bewerten/ Reflektieren	Bewertungsergebnisse vorstellen und auswerten Vorschlag zum Einsatz von Instrumenten des Online-Marketings diskutieren Rückschlüsse für den eigenen Aufgabenbereich ziehen	2	Visualisierung

Lernfeld 13	Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.
- Personalwesen (Ziele, Aufgaben, Tätigkeiten) - Personalbestand (Anzahl, Struktur) - Personalbedarfsermittlung - Personalbeschaffung (einschließlich Auswahl) - Personaleinsatzplanung - Arbeitsvertrag (Nachweisgesetz) - Beendigung von Arbeitsverhältnissen - Personalkosten - Entgeltabrechnungen - Personalentwicklung (Mitarbeiterführung und -motivation, Konfliktmanagement, Weiterbildung) - Datenschutz		
<u>Hinweise</u> <i>In diesem Lernfeld sollten Kommunikationsregeln und Umgang mit Konflikten vertieft werden.</i> <i>Unterschiedliche Interessen von Arbeitnehmern und Arbeitgebern sind zu berücksichtigen (siehe auch Lernfeld 1 - Tarifverträge).</i> <i>Es kann eine Verbindung der Bereiche Personalentwicklung und Unternehmensphilosophie (Lernfeld 1) hergestellt werden.</i>		

Lernfeld 13 Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen 13.1 Konflikte bewältigen 5 Ustd.
 13.2 Personalentwicklung erfolgsorientiert steuern 14 Ustd.

Lernsituation 13.1 Konflikte bewältigen 5 Ustd.

Auftrag Als Mitarbeiter der Personalvertretung werden Sie beauftragt, einen Streit zwischen zwei Mitarbeitern Ihres Unternehmens zu schlichten.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Sich über das Betriebsklima informieren Konfliktursachen identifizieren Sozialkompetenz von Mitarbeitern eruieren Verhaltensregeln der Konfliktbewältigung zusammenstellen Hilfen zur Konfliktbewältigung recherchieren	2	Rolle der Personalvertretung (LF 1) Gesprächstechniken (LF 2, LF 10) berufsbezogene Informationsverarbeitung
13.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Schlichtungsgespräch führen Hilfen zur Konfliktbewältigung einsetzen Botschaften vermitteln Verbal und nonverbal kommunizieren	2	Rollenspiel Beobachtungsbögen Videotechnik Kommunikationsmodelle LF 2 Deutsch/Kommunikation
13.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Schlichtungsgespräch auswerten Verbale und nonverbale Sprache analysieren Möglichkeit der Vorbeugung von Konflikten diskutieren	1	Feedback sozialer Umgang

Lernfeld 13**Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen****3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen

13.1 Konflikte bewältigen

5 Ustd.

13.2 Personalentwicklung erfolgsorientiert steuern

14 Ustd.

Lernsituation**13.2 Personalentwicklung erfolgsorientiert steuern****14 Ustd.**

Auftrag

In Ihrem Einzelhandelsunternehmen beschweren sich in letzter Zeit Kunden über Mitarbeiter des Verkaufspersonals. Daher sind Entscheidungen zu treffen und Maßnahmen zu ergreifen, die dazu beitragen, die primäre unternehmerische Zielstellung einer hohen Kundenzufriedenheit zu erreichen. Führen Sie dazu Mitarbeitergespräche und entwickeln Sie einen Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Betriebliche Situation erfassen Unternehmerische Zielstellung hinsichtlich Kundenzufriedenheit bewusst machen Maßnahmen zur Zielerreichung festlegen Möglichkeiten der Mitarbeiterführung und -motivation recherchieren	4	Fallstudien Gruppenarbeit Beschwerdemanagementsysteme LF 12 Unternehmensphilosophien LF 1 Fallbeispiele aus der Personalwirtschaft Fachliteratur externe Experten Führungskonzepte
13.2.2	Entscheiden/ Durchführen	Mitarbeitergespräche führen Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation einsetzen Individuelle Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern formulieren Verkaufsverhalten und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter fördern Personalentwicklungsmaßnahmen festlegen Beschwerdemanagement weiterentwickeln Fragebogen zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit gestalten Kundenzufriedenheit erfassen	8	Rollenspiel Beobachtungsbögen Videotechnik externe Experten aus betrieblicher Fort- und Weiterbildung Pinnwand „Mecker-Kasten“ Deutsch/Kommunikation berufsbezogene Informationsverarbeitung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.3	Bewerten/ Reflektieren	Mitarbeitergespräche beurteilen Fragebogen auswerten Kundenzufriedenheit sowie individuelle Zielerreichung der Mitarbeiter gegen- überstellen Methodenbewusstsein fördern Ggf. Zielvereinbarungen neu definieren	2	Videotechnik Deutsch/Kommunikation Kreislauf unternehmeri- schen Handelns Soll-Ist-Vergleich LF 12

Lernfeld 14 Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Ustd.**

- Unternehmensführung
- Leitungskompetenzen
- Unternehmensentwicklung
- Kaufmannseigenschaften
- Firma
- Handelsregister
- Handlungsvollmacht und Prokura
- Rechtsformen der Unternehmung (Einzelunternehmung, OHG, KG, GmbH, Genossenschaft)
- Finanzierungsregeln
- Arten der Finanzierung (mit Sonderformen)
- Franchising
- Kreditarten (Lieferantenkredit, Kontokorrentkredit, Darlehen)
- Kreditsicherheiten (einfacher Eigentumsvorbehalt, Bürgschaft, Sicherungsübereignung)
- Liquiditätssicherung (Nicht-Rechtzeitig-Zahlung, Mahnverfahren)
- Insolvenz

Hinweise:

*Unternehmensleitbild, Unternehmensphilosophie (Lernfeld 1) sollen beachtet werden.
Betriebsorganisation (Aufbau- und Ablauforganisation), siehe Lernfeld 1*

Es empfiehlt sich im Zusammenhang mit der Finanzierung auf die Anwendung der Zinsrechnung einzugehen.

Lernfeld 14 Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln**3. Ausbildungsjahr
Zeitrictwert: 80 Ustd.****Lernsituation 14.1 Rechtsformen der Unternehmung vergleichen****6 Ustd.**

Auftrag Die Eröffnung weiterer Filialen veranlasst die Geschäftsleitung zur Überprüfung der bisherigen Rechtsform des Unternehmens. Sie erhalten den Auftrag, ausgewählte Rechtsformen anhand wichtiger Kriterien zu vergleichen und eine Übersicht für die Geschäftsleitung zu erstellen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
14.1.1	Analysieren/ Informieren/ Planen	Arbeitsauftrag analysieren Mögliche Rechtsformen der Unternehmung recherchieren Vergleichskriterien festlegen Form und Inhalt der Übersicht abstimmen Auswahlentscheidung eingrenzen - Einzelunternehmung - OHG - KG - GmbH - Genossenschaft	2	Fachliteratur BGB, HGB Partner- oder Gruppenarbeit berufsbezogenes Englisch
14.1.2	Entscheiden/ Durchführen	Übersicht der relevanten Rechtsformen erstellen Rechtsformen vergleichen Ergebnisse visualisieren	2	berufsbezogene Informationsverarbeitung Präsentationstechniken
14.1.3	Bewerten/ Reflektieren	Übersicht und Vergleich der Rechtsformen bewerten Eine mögliche Empfehlung an die Geschäftsleitung zur Wahl der Rechtsform diskutieren	2	Feedback

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats¹⁷, das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.¹⁸ Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule sowie nachfolgend exemplarisch in diesem Arbeitsmaterial gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

¹⁷ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

¹⁸ Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr**Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu****Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen präsentieren****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Relevanz der englischen Sprache für den Beruf. Sie informieren über ihren bisherigen Werdegang und stellen ihre Ausbildungseinrichtung kurz in der Fremdsprache vor.

Inhalte

Englisch als dominierende Geschäftssprache/Verkehrssprache in der Welt

- eigener Bildungsanspruch, Horizonterweiterung
- regionale Bedeutsamkeit

Werdegang

- persönliche Vorstellung (Lebenslauf, Interessen etc.)
- Erwartungen an die Berufsschule

Vorstellung des Unternehmens

- Lage, Profil (Einzelhandelsfachgeschäft, Kaufhaus, Supermarkt)
- Arbeitsplatz, eigene Tätigkeiten

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund steht die Entwicklung des Sprechens (Präsentation des Unternehmens). Dazu sollten Prospekte der Handelseinrichtungen genutzt werden. Ein Hauptaugenmerk liegt auf der normgerechten Aussprache und Intonation (Hinweis auf Unterschiede Britisches und Amerikanisches Englisch) sowie auf der Höflichkeit im Ausdruck.

Relevante grammatische Strukturen (Satzstellung, Zeitformen, Verneinung) sollten je nach Bedarf wiederholt, gefestigt und vertieft werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
Lernfeld 4: Waren präsentieren

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler geben auf Fragen des Kunden adressatengerecht Auskunft in der Fremdsprache und reagieren situationsgerecht auf Nachfragen bzw. Einwände. Sie präsentieren eine Ware sachgemäß.

Inhalte

Wegbeschreibung innerhalb einer Verkaufseinrichtung, Lage der Waren

Hilfsangebote und Empfehlungen

Verkaufsgespräch als Interaktionsprozess unter Berücksichtigung kulturspezifischer Gepflogenheiten

- Begrüßung, Kontaktaufnahme
- Informationen zur Ware (Preis, Qualität etc.) und Präsentation
- Zahlungsformen
- Verkauf an Jugendliche

Didaktisch-methodische Hinweise

Im Vordergrund steht die Befähigung zum situations- und adressatengerechten Führen von Kundengesprächen. Grundlage dafür ist der Erwerb eines flexibel einsetzbaren Basiswortschatzes. Im Verkaufsgespräch ist insbesondere auch auf Körpersprache und angemessenes Verhalten (unterschiedliches Distanzverhalten) zu achten. Es wird Videoeinsatz zur Verdeutlichung des korrekten adressaten- und situationsangemessenen Verkaufens und Reagierens empfohlen.

Gut einsetzbar sind Rollenspiele zur Beschreibung der Lage der Waren bzw. zur Wegbeschreibung unter Verwendung typischer Redewendungen. Praxisbezug kann durch die Beschreibung der eigenen Verkaufsstätte hergestellt werden.

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler erläutern wesentliche Merkmale der Werbung.
Sie nutzen ihre Fremdsprachenkenntnisse zur Erstellung von Werbemitteln und unterbreiten Vorschläge zur Verkaufsförderung.

Inhalte

Werbung

- Ziele, Vor- und Nachteile von Werbung
- Erstellen von Werbemitteln

Werbe- und Verkaufsförderungsmaßnahmen, Vor- und Nachteile von Veränderungen

Didaktisch-methodische Hinweise

Hintergrundwissen zur Werbung liefern Lese- und Hör- bzw. Videotexte. Die Schülerinnen und Schüler sollten selbst eine Produktwerbung, möglichst für die Ausbildungseinrichtung, erstellen (Werbeplakat, -flyer). Dazu können authentische Materialien der Verkaufsstätte genutzt werden.

Bei der Diskussion beispielsweise von Werbe- und Verkaufsförderungsmaßnahmen empfiehlt es sich, auf die Verwendung typischer Redewendungen zur persönlichen Meinungsäußerung zu achten. Auf die Unterschiede von „advertising“ (Schaufenstergestaltung) und „sales promotion“ (Maßnahmen am Point of Sale wie Probepackungen, Verkostungen, Gewinnspiele) ist einzugehen. Die Diskussion kann mit dem Erstellen eines Werbeplans verbunden werden.

2. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	
Lernfeld 6:	Waren beschaffen
Lernfeld 7:	Waren annehmen, lagern und pflegen
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler erfassen Leistungsstörungen und bewältigen den relevanten Schriftverkehr unter Beachtung landestypischer Gepflogenheiten.	
Inhalte	
Mängelarten	
Geschäftskorrespondenz	
- Anfrage - Angebot (bei Bedarf) - Bestellung - Mängelrüge - Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	
Didaktisch-methodische Hinweise	
Bei der Arbeit mit Mustergeschäftsbriefen sollten die allgemein gültigen, thementypischen Phrasen herausgearbeitet werden. Dabei ist auch Schülerselbsttätigkeit anzustreben.	
Zur Festigung der Lexik bietet es sich an, Fragestellung und Verneinung einzubeziehen und austauschbare Fakten durch andere Varianten zu ersetzen.	
Die „business letters“ eignen sich auch sehr gut zum Trainieren des Leseverstehens und des Übertragens sowie ggf. für Übersetzungsübungen.	
Das Erstellen von Geschäftskorrespondenz ist nach Möglichkeit situativ einzubetten. Bei leistungsschwächeren Schülerinnen und Schülern wird das Schreiben stärker gelenkt, Textbausteine werden vermehrt eingesetzt.	
Ggf. kann die Einheit für interessierte Schülerinnen und Schüler auch zur Simulation von Teilen der schriftlichen Zertifikatsprüfung für kaufmännisch-verwaltende Berufe genutzt werden (Leseverstehen, Erstellen von Schriftstücken vorzugsweise in häuslicher Arbeit; Hörverstehen im Unterricht, ggf. auch in einer Konsultation). Bereits geschriebene Prüfungen stehen im Internet zur Verfügung.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu**Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen****Ziele**

Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden fachgerecht in Sonderfällen des Verkaufs. Sie informieren sie hinsichtlich Umtausch und Reklamation von Waren und reagieren angemessen auf das unterschiedliche Kundenverhalten. Sie unterbreiten Alternativvorschläge und Angebote für Serviceleistungen.

Inhalte

Beratungsgespräch: spezielle Einkäufe wie Geschenke u. Ä.

Informationen zu

- Gewährleistung, Garantie
- Kulanz, Finanzierungskauf (Raten)

Situationsadäquates Verhalten bei Verkaufsstörungen und in Konfliktsituationen

- Anforderungen an die Interaktion
- verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten
- Kompensationsmöglichkeiten bei Defiziten im Sprachvermögen bzw. Verstehen

Didaktisch-methodische Hinweise

Unter Anknüpfung an die eigenen praktischen Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler können durch Mustervorgaben (Monologe, Dialoge) Streitfälle diskutiert und Konfliktsituationen nachgestellt werden. Der zu vermittelnde Wortschatz schließt Idioms, typische Redewendungen, eine geschickte Einleitung und Ausdrücke der persönlichen Meinungsäußerung ein.

Das situationsadäquate Verhalten, einschließlich Gestik und Mimik, sollte in Rollenspielen geübt werden.

Ggf. kann die Einheit für interessierte Schülerinnen und Schüler auch zur Simulation der mündlichen Zertifikatsprüfung genutzt werden.

3. Ausbildungsjahr (nur Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel)

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	
Lernfeld 12:	Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden
Ziele	
Die Schülerinnen und Schüler erwerben vertieftes interkulturelles Wissen und nutzen dieses in Gesprächen und Telefonaten sowie beim Korrespondieren. Sie kennen ausgewählte Fachlexik zum Thema Marketing sowie Onlinehandel und wenden diese praxisbezogen an.	
Inhalte	
Interkulturelle Kenntnisse	
- europäische Nachbarn: Verhalten, Körpersprache - andere Kulturkreise nach Wahl	
Gespräche, Telefonate, Korrespondenz	
Relevante Fachlexik zu Marketing mit dem Schwerpunkt Marketingstrategie	
Relevante Fachlexik zu Onlinehandel und Multichannelstrategien	
Didaktisch-methodische Hinweise	
Schwerpunkt dieser Einheit sind das Trainieren von Gesprächen und Telefonaten sowie das Korrespondieren unter Einbeziehung der bisher erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten. Insbesondere soll das Führen von Telefonaten geübt werden.	
Die Vermittlung weiterer interkultureller Kenntnisse (z. B. Verhalten, Körpersprache anderer Kulturen) ist auch in deutscher Sprache bzw. durch den Einsatz von Filmen/Videos möglich. Die Darstellung wesentlicher Merkmale in einer Übersichtsliste ist hilfreich.	
Bei Themen Marketingstrategie und Onlinehandel sollen die Schülerinnen und Schüler ihr Wissen aus dem Fachunterricht anwenden. Bei der Diskussion notwendiger zukunftsorientierter Veränderungen am Beispiel der eigenen Verkaufseinrichtung werden Übersichten genutzt, welche die entsprechenden englischen Fachbegriffe beinhalten und in Relation zueinander setzen.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu

Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen
Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

Ziele

Die Schülerinnen und Schüler kennen den Ablauf eines Bewerbungsverfahrens und reagieren auf nationale bzw. internationale Stellenausschreibungen.

Inhalte

Erschließen des wesentlichen Inhalts von Stellenanzeigen/Annoncen

Bewerbungsunterlagen

- Anschreiben, Bewerbungsschreiben
- Lebenslauf

Vorstellungsgespräch

Bei Bedarf: berufliche Perspektiven wie Gründung und Führung eines Unternehmens

Didaktisch-methodische Hinweise

Den Schülerinnen und Schülern sollten mehrere, möglichst authentische, Stellenanzeigen vorgelegt werden, aus denen sie die für sie am besten Zutreffende auswählen. Bei der Erstellung der Schreiben und des tabellarischen Lebenslaufes sind internationale Erwartungen und Gepflogenheiten zu berücksichtigen.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen bei der Vorbereitung des Vorstellungsgesprächs die im Deutschunterricht vermittelten Kenntnisse zu Verhaltensstrategien und einer positiven Selbstvermarktung.

Zur Beherrschung der Lexik bieten sich Dialoge und Monologe an. Redewendungen der persönlichen Meinungsäußerungen sind zu beachten. Das Reagieren auf Fragen, aber auch das Initiieren von Fragen sollte Schwerpunkt beim Trainieren des Vorstellungsgesprächs sein.

Beim Thema Unternehmensgründung/-führung bietet es sich an, auf die englischen Begriffe für Unternehmensformen und Leitungskompetenzen einzugehen.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats¹⁹ weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

¹⁹ Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermittelnNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führenNiveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.

https://www.kmk.org/fileadmin/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750>

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.

<https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372>

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter <https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/>.

Dieses Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.