

## 1.Klasse

Kompetenzbereich: Verkaufspersönlichkeit und dienstleistungsorientiertes Verhalten

### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- ihre Stärken und Schwächen einschätzen, wesentliche Verhaltensmerkmale und Eigenschaften für die Tätigkeit im Einzelhandel nennen, ihr Anforderungsprofil erstellen und sind sich ihrer Verantwortung gegenüber dem Unternehmen sowie den Konsumentinnen und Konsumenten bewusst,
- berufsspezifische Umgangsformen sowie die Bedeutung des ersten Eindrucks und des äußeren Erscheinungsbildes beschreiben,
- Erwartungen von Kundinnen und Kunden anhand spezifischer Verhaltensweisen einschätzen und entsprechendes dienstleistungs- und zielgruppenorientiertes Vorgehen beschreiben.

Kompetenzbereich: Verkaufspersönlichkeit und dienstleistungsorientiertes Verhalten

### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen Grundlagen der Gesprächsführung sowie kommunikationsfördernde und -hemmende Aspekte und können deren Einsatz situationsbezogen beschreiben,
- kennen die Phasen des Verkaufsgesprächs und können diese erklären,
- kennen psychologische Grundlagen des Verkaufens und können Kaufmotive von Kundinnen und Kunden erkennen und beschreiben,
- können Möglichkeiten der Kontaktaufnahme beschreiben, die Bedeutung der Fragestellung zur Bedarfsermittlung im Verkaufsgespräch erläutern und verschiedene Fragetechniken unterscheiden,
- können einschlägige produktbezogene rechtliche Bestimmungen sowie branchenspezifische Entwicklungen und Trends recherchieren und darlegen,
- kennen Möglichkeiten der Preisnennung und können diese situations- und zielgruppengerecht erläutern,
- kennen mögliche Einwände und Konfliktsituationen in Verkaufsgesprächen sowie deren Ursachen und können Lösungsvorschläge erarbeiten,
- kennen Signale eines Kaufabschlusses und können mögliche Abschlusstechniken beschreiben sowie Strategien für Zusatzverkäufe erarbeiten.

Lehrstoff:

- Persönliches und berufliches Anforderungsprofil
- Umgangsformen
- Erscheinungs- und Verhaltensmerkmale
- Zielgruppen
- Gesprächsführung
- Verkaufspsychologie
- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Einwände und Konfliktsituationen (nur Ja-aber Methode)
- Preisnennung (nur Sandwich Methode)

Schulbuch:

Verkaufskompetenz und Persönlichkeitsentwicklung  
von Markus Ertl, Werner Salletmayer (Manz-Verlag, BuchNr. 180776)

## **2.Klasse**

Kompetenzbereich: Kundinnen und kundenorientiertes Verkaufen

### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- können einschlägige produktbezogene rechtliche Bestimmungen sowie branchenspezifische Entwicklungen und Trends recherchieren und darlegen,
- kennen Möglichkeiten der Preisnennung und können diese situations- und zielgruppengerecht erläutern,
- kennen mögliche Einwände und Konfliktsituationen in Verkaufsgesprächen sowie deren Ursachen und können Lösungsvorschläge erarbeiten,
- kennen Sonderfälle des Verkaufs und können geeignete Lösungsmöglichkeiten aufzeigen,
- kennen Signale eines Kaufabschlusses und können mögliche Abschlusstechniken beschreiben sowie Strategien für Zusatzverkäufe erarbeiten.

Lehrstoff:

- Verkaufspsychologie
- Einwände und Konfliktsituationen
- Preisnennung
- Sonderfälle des Verkaufs

Schulbuch:

Verkaufskompetenz und Persönlichkeitsentwicklung  
von Markus Ertl, Werner Salletmayer (Manz-Verlag, BuchNr. 180776)