

Einzelhandelsberufe



Die Auszubildenden sollen in die Lage versetzt werden, berufliche Situationen in der Fremdsprache zu bewältigen.

Dazu muss der vorhandene Wortschatz erweitert und an die beruflichen Anforderungen angepasst werden.

Hörverstehensaufgaben bereiten die Auszubildenden auf Rollenspielsituationen vor.

Einfache Auskünfte in einer fremden Sprache geben

Kontaktaufnahme	Verkäufer stellt sich dem Kunden vor
Umgang mit Kunden	z.B. Freundlichkeit, Höflichkeit, Blickkontakt
Warenpräsentation	Einfacher Erwerb von Warenkenntnissen durch Zuordnung von Begriffen zu den Fragesätzen Warenpräsentation mit vom Partner gestellten Fragen Warenpräsentation durch M-V-N-Kette (Merkmal-Vorteil-Nutzen) z.B. Koffer M: hat Rollen V: leicht zu ziehen N: Gepäck ohne Mühe transportieren
Kaufabschluss	einfache Rollenspiele (Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Warenavorlage, Argumentation, Kaufabschluss, Verabschiedung)
unentschlossener Kunde	sprachliche / körpersprachliche Signale des unentschlossenen Kunden sowie Reaktionsmöglichkeiten Rollenspiel: Umgang mit unentschlossenen Kunden

Servicebereich Kasse

Freundliche Kommunikation mit Kunden

Zahlungsvorgang	Abwickeln von Zahlungsvorgängen bei Verwendung unterschiedlicher Zahlungsarten Vorgehensweise bei Kartenzahlung (Achtung: abgelaufene/ungültige Karte)
-----------------	---

Rechnungen/Quittungen ausstellen

Zusatzangebote/ Serviceleistungen	offerieren von Zusatzangeboten/Serviceleistungen z.B. Kundenkarte, Reparaturservice
-----------------------------------	--

Umgang mit Gutschriften/Stornos