

## UNTERRICHTSPLAN

für einen Lehrgang der überbetrieblichen beruflichen Bildung zur Anpassung an die technische Entwicklung im

### **FACHVERKÄUFER/IN IM LEBENSMITTELHANDWERK** Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk SW Bäckerei (38280-01)

---

#### **1 Thema der Unterweisung**

Verkaufsförderung, Werbung, Kundenberatung und kundenorientierte Kommunikation im Fachverkauf

*Der zuständige Fachverband empfiehlt diesen Lehrgang zur obligatorischen Durchführung.*

#### **2 Allgemeine Angaben**

Lehrgangsdauer: 1 Arbeitswoche

Teilnahme: Auszubildende ab 2. Ausbildungsjahr

Teilnahmezahl: 8 - 16 Auszubildende je Lehrgang

#### **3 INHALT**

**Zeitanteil**

##### **3.1 Rollenverständnis und eigene Persönlichkeit im Fachverkauf**

20 %

- Die eigene Person und Bedeutung des Fachverkaufspersonals als Erfolgsfaktor zur Kundenbindung verstehen, insbesondere Erwartungen von Kunden des Handwerksbetriebes formulieren
- Möglichkeiten und Wirkung der eigenen Persönlichkeit auf Kunden und Teamkollegen einschätzen und bewusst einsetzen:
  - äußere Erscheinung
  - sprachliches und körpersprachliches Verhalten, insbesondere Sprechen, Mimik, Gestik, Körperhaltung
  - Kommunikationskompetenz, insbesondere Zuhören und Antworten
  - Kundenorientierung
  - Freundlichkeit, Offenheit, Selbstbewusstsein
  - Fachkenntnisse
- Möglichkeiten der Selbststeuerung und Selbstregulation anwenden, insbesondere Motivationstechniken

- 3.2 **Kundenorientierte Kommunikation im Fachverkauf** 45 %
- Verhaltensmuster von Kunden unterscheiden, die Situation von Kunden einschätzen, Kaufmotive und Werte von Kunden berücksichtigen
    - Kundentypen anhand ihres typischen Verhaltens erkennen, z.B. schüchtern und energisch, entschlossen und unentschlossen, zurückhaltend und vorlaut, informiert und kenntnisfrei etc.
    - augenblickliche Situation des Kunden einschätzen
    - Erkenntnisse anwenden und situationsgerecht reagieren
    - Grundsätze eines Verkaufsgesprächs ausführen
    - Kaufmotive des Kunden erkennen und in der Argumentation berücksichtigen
  - Möglichkeiten der Konfliktvorbeugung und -lösung anwenden
    - Einwände des Kunden sachlich und freundlich behandeln
    - Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
    - Unterschiedliche Persönlichkeiten erkennen und tolerantes Verhalten anwenden
    - betriebliche Verhaltensstandards und berufliche Rollenanforderungen beachten
- 3.3 **Verkaufsförderung und Werbung als Instrumente des Marketings** 25 %
- Ziele und Konzepte für die Verkaufsförderung und Werbung mit Betonung der Stärken von Handwerksbetrieben erarbeiten
  - Mittel der Verkaufsförderung und Werbung dem erarbeiteten Konzept entsprechend auswählen und erstellen
    - optische und akustische Werbemittel und Werbeträger unterscheiden
    - Werbemittel nach Wirksamkeit, Kosten und Nutzen auswählen und gestalten
    - Umgebung und Einbettung der Werbemittel im betrieblich-räumlichen Zusammenhang berücksichtigen und verkaufsfördernd einsetzen
    - gesetzliche Vorgaben beachten

- Produktbezogene Werbung durchführen
  - Produktinformationen erarbeiten
  - Preisauszeichnung und geeignete Positionierung vornehmen, optische Werbemittel einsetzen
  - Unterschiedliche Gesichtspunkte bei der Präsentation berücksichtigen, z.B. regionale, saisonale, tageszeitliche oder jahreszeitliche
  - Werbeaktionen planen, vorbereiten und durchführen, z.B. Verkostungen oder Nutzung möglicher Informations- und Kommunikationssysteme wie Internet, Social Media oder digitaler Werbeträger

3.4 **Bearbeiten von Kundenaufträgen im Team** 10 %

- Kundenaufträge erfassen
  - Aufträge und Vorgaben auf Umsetzbarkeit prüfen, Lösungen teamorientiert entwickeln
  - Lösungen unter Einbeziehung von Produktionsverfahren und Wirtschaftlichkeit entwickeln
  - Zeitaufwand und Personalbedarf festlegen
- Arbeitsaufgaben im Team durchführen
  - Arbeitsschritte personenbezogen zuordnen, Arbeitsabläufe intern abstimmen
  - Persönlichkeitsmerkmale der Teammitglieder und Teamstruktur berücksichtigen

---

100 %

---

## **Integrative Bestandteile**

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Lehrgangs zusätzlich zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten:

- Aufbau und Organisation des Betriebes und die Aufgabe des/der Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk – Schwerpunkt Bäckerei kennen
- Maßnahmen der Arbeitssicherheit, des Umweltschutzes und der rationellen Energieverwendung sowie eine umweltgerechte Abfallentsorgung beachten und anwenden
- Unfallgefahren in einem Bäckereibetrieb, sicheres Verhalten bei der Arbeit, Gefahrenbeseitigung, Erste Hilfe, Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes, Verhalten bei Bränden
- Früherkennung von Berufskrankheiten, Anwendung von Vorbeugemaßnahmen
- Vorschriften zur Hygiene und zum Wettbewerbsrecht beachten
- Arbeitsschritte unter Berücksichtigung funktionaler und fertigungstechnischer Gesichtspunkte festlegen
- Ökologische und ökonomische Gesichtspunkte im betrieblichen Alltag berücksichtigen, z.B. Abfallvermeiden, Energiesparen
- Werkzeuge, Geräte sowie Hilfsmittel nach Verwendungszweck auswählen und bereitstellen
- Arbeitsplatz unter Berücksichtigung des Auftrages vorbereiten, Maßnahmen zur Vermeidung von Personen- und Sachschäden im Umfeld des Arbeitsplatzes treffen
- Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und dokumentieren

Gemäß Empfehlungen des BIBB-Hauptausschusses ist zu berücksichtigen:

- ▶ eine gestaltungsoffene und flexible Durchführung vor Ort, die regionale, betriebliche und branchenspezifische Besonderheiten berücksichtigt
- ▶ die Zusammenstellung eines geeigneten Methodenmixes, der sich an den Lernvoraussetzungen und an den in der Berufsschule vermittelten Qualifikationen der Teilnehmer orientiert
- ▶ eine Orientierung an den Geschäfts- und Arbeitsprozessen des Betriebes