



# Berufssprache Deutsch

Handreichung zur Förderung der beruflichen  
Sprachkompetenz von Jugendlichen in der  
Ausbildung

**Auszug**  
**Unterrichtsmaterialien für das Berufsfeld Bäcker/in**  
**und Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk:**  
**Schwerpunkt Bäckerei/Konditorei**



## Inhaltsverzeichnis

- 1 Didaktische Hinweise zum Einsatz der Unterrichtsmaterialien**
- 2 Koordinationsraster/Didaktische Jahresplanung**
- 3 Unterrichtsmaterialien**

# Didaktische Hinweise zum Einsatz der Unterrichtsmaterialien

## 1. Ziel

Die Unterrichtsmaterialien zeigen praxisbezogen auf, wie eine sprachliche Förderung berufsbezogen und mit Binnendifferenzierung im Unterricht durchgeführt werden kann.

Jede Unterrichtseinheit setzt einen eigenen sprachlichen Förderschwerpunkt. Dieser richtet sich nach den fachlichen Anforderungen für das jeweilige Berufsfeld und setzt an zentralen Förderschwerpunkten wie „Textverständnis“ oder „adressatenbezogenes Sprechen“ an.

Für jede Unterrichtseinheit und für je ein Lernziel stehen drei Möglichkeiten zur Verfügung. Diese sind gekennzeichnet als drei sprachliche „Niveaustufen“ (N1, N2, N3). Damit wird eine sprachliche Binnendifferenzierung für jede Förderstufe angeboten. Der direkte Bezug zum Deutschlehrplan für die BS/BFS ist somit gegeben: Standard- („N1“), Förder- („N2“) und Aufbau- („N3“) Programm.

## 2. Aufbau

- Die Unterrichtsmaterialien sind wie folgt strukturiert:
  - Grundsätzlich sind die Unterrichtsmaterialien gegliedert nach Berufen/Berufsgruppen und den entsprechenden Kompetenzbereichen aus dem Deutschlehrplan („Sprechen und Zuhören“, „Schreiben“, „Lesen - mit Texten und Medien umgehen“, „Sprache und Sprachgebrauch untersuchen“) zugeordnet.
  - Jedes Unterrichtsbeispiel enthält drei Umsetzungsvarianten, also jeweils drei unterschiedliche Arbeitsaufträge bzw. Arbeitsblätter: Das sind die drei „Niveaustufen“ zur Sprachförderung.
  - Diese „Niveaustufen“ entsprechen im Anforderungsniveau den Stufen aus dem Deutschlehrplan, also „Förder-, Standard-, Aufbauprogramm“, also „N(iveaustufe)1“, „N2“, „N3“. So kann der Unterricht zwischen fachlichem Unterricht und Deutschunterricht aufeinander abgestimmt werden. Die Abstimmung kann im Rahmen der Didaktischen Jahresplanung erfolgen.
  - Eine Übersicht im Teil I dieser Handreichung (S.47) zeigt die genannten Verknüpfungen auf.
- Für jedes bearbeitete Berufsfeld ist ein Koordinationsraster beigefügt (siehe Teil III vor den Unterrichtsbeispielen). Dieses zeigt zusammenfassend auf, welche sprachlichen Aktivitäten in jedem Berufsfeld behandelt

werden und welche Bezüge es zum Lehrplan des Berufsfeldes und zum Deutschlehrplan gibt.

- Den Unterrichtsmaterialien ist jeweils ein Planungsraster (Kurzbeschreibung und allgemeine Hinweise) vorangestellt und ein Methodenblatt (allgemeine Erläuterungen zu angewandten Methoden) angehängt.

### 3. Einsatzmöglichkeiten

Die Unterrichtseinheiten sind beispielhafte Ausarbeitungen. Die Methodik bzw. die Umsetzungsideen für die sprachliche Förderung sind auf andere Berufsfelder übertragbar.

Das im Teil II beigefügte Einschätzungsverfahren kann vor dem Einsatz der Unterrichtsmaterialien durchgeführt werden, muss aber nicht (siehe Hinweisblatt zu Teil II).

Die drei verschiedenen „Niveaustufen“ pro Unterrichtsbeispiel können und sollen entsprechend der Zielgruppe eingesetzt werden. Daraus ergeben sich verschiedene Einsatzmöglichkeiten im Bereich der Binnendifferenzierung:

- Z.B. können alle Niveaustufen gleichzeitig in einer Klasse eingesetzt werden und die Schüler wählen selbst aus, welche Stufe sie bearbeiten möchten.
- Z.B. könnte die Lehrkraft aber auch eine oder zwei Niveaustufe/n für eine Klasse bzw. für jeden Schüler die entsprechende Stufe auswählen.

---

#### **! Hinweis zum Einsatz der Arbeitsblätter im Unterricht:**

- ➔ Die Arbeitsblätter sind gekennzeichnet mit N1/N2/N3, um der Lehrkraft anzuzeigen, für welche sprachliche Niveaustufe ein Arbeitsblatt jeweils geeignet ist.
  - ➔ Für den Einsatz im Unterricht empfiehlt es sich jedoch, diese Kennzeichnung wegzulassen und stattdessen nur Gruppen auszuweisen.
  - ➔ Da die Materialien auf der ISB-Homepage bearbeitbar zum Download zur Verfügung stehen, kann die Kennzeichnung der Arbeitsblätter auch verändert bzw. gelöscht werden.
-

## Berufssprache Deutsch für das Berufsfeld Bäcker/in und Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk (Schwerpunkt Bäckerei/Konditorei)

Koordination der Bereiche:  
Praxisrelevanz – Lehrplanbezug Berufsfeld – Lehrplanbezug Deutsch – Didaktische Hinweise

<u>1. Sprechen und Zuhören</u>			
Sprachliche Aktivitäten	Lehrplanbezug Berufsfeld	Lehrplanbezug Deutsch für BS und BFS	Didaktische Hinweise/Methoden
<i>Verkaufsgespräche durchführen</i>	<p>10.1 Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen <i>Schüler [...] präsentieren Produkte und wenden Kommunikationsinstrumente an. Sie entwickeln Verkaufsargumente und gehen auf Kunden ein.</i></p> <p>11.1 Verkauf aktiv gestalten <i>Schüler führen Aushändigungsgespräche und Verkaufshandlungen durch. ... setzen bewusst nonverbale und verbale Kommunikationsmittel zielgerichtet ein.</i></p> <p>11.3 Waren kundenorientiert verkaufen <i>... Regeln eines strukturierten Verkaufsgespräches.</i></p> <p>12.1 Besondere Verkaufssituationen gestalten <i>Schüler reagieren angemessen auf Kundenwünsche und Verhaltensmuster der Kunden.</i></p>	<p>LG 10.1 Sprechen und Zuhören <i>höfliche Umgangsformen [...] (z. B. angemessene Wortwahl, Grußformeln, Blickkontakt)</i></p> <p>LG 11.1 Sprechen und Zuhören <i>Nach einer Sachstruktur [...] nachvollziehbar argumentieren</i></p> <p><i>Gespräche leiten</i></p> <p><i>Die Anwendung von Lautstärke, Betonung, Sprechtempo intensivieren und sich der Stimmführung und Körpersprache bewusst werden.</i></p> <p><i>Kommunikationstechnik des „aktiven Zuhörens“ einsetzen</i></p> <p>LG 12.1 <i>Das Anliegen des anderen verstehen und zielgerichtet darauf eingehen.</i></p>	<p>Glossar LP Deutsch: Rollenspiel Aktives Zuhören Dialektischer Fünfsatz</p> <p>Leisen, Josef: Lernplakat</p>
<i>Kunden beraten</i>	10.1 Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen	LG 10.1 <i>nachvollziehbar argumentieren</i>	

	<p><i>[Schüler] beraten Kundinnen/Kunden. Sie entwickeln Verkaufsargumente und gehen auf Kunden ein ... schließen Verkaufsverträge ab.</i></p> <p>11.1 Verkauf aktiv gestalten <i>Im Verkaufsgespräch empfehlen sie geeignete Produkte (Fragetechnik, Verhaltensmuster Kunden, Besondere Kundengruppen)</i></p> <p>11.3 Waren kundenorientiert verkaufen <i>[Schüler] informieren die Kunden bei der Auswahl der Produkte hinsichtlich Zusammensetzung, Herstellung ...</i></p> <p><i>... Regeln eines strukturierten Verkaufsgesprächs</i></p>	<p><i>einfache berufliche Gespräche führen</i></p> <p><i>In einfachen Argumentationen und Gesprächen formal richtigen Satzbau verwenden.</i></p> <p>LG 11.1 <i>Gespräche leiten</i></p> <p><i>Informationen und Argumente des Gesprächspartners verfolgen.</i></p>	<p>Leisen, Josef: Thesentopf</p> <p>Brenner, Gerd: Kugellager Positionsspiel</p> <p>Hielscher, Frank: Fragenfächer Strukturkarten Fragenstafette Minidebatte Rhythmuskette</p>
Probleme lösen	<p>12.1 Besondere Verkaufssituationen gestalten <i>Schüler reagieren angemessen auf Kundenwünsche und Verhaltensmuster der Kunden. Dabei wenden sie Möglichkeiten der Konfliktlösung und -verhinderung an. (Kundendrang, Reklamation, Diebstahl)</i></p>	<p>LG 12.4 <i>Kommunikationsmodelle anwenden, um in verschiedenen Situationen zielgerichtet zu handeln (z. B. Kunden-beschwerde, Mitarbeiterkonflikt, Verkaufsgespräch)</i></p>	<p>Hielscher, Frank: Runderzählung Interview Genau anknüpfen Minidebatte</p>

## 2. Schreiben

Sprachliche Aktivitäten	Lehrplanbezug Berufsfeld	Lehrplanbezug Deutsch für BS und BFS	Didaktische Hinweise/Methoden
Berufsbezogene Texte verfassen	<p>10.1 1 Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen <i>Bestellung, Wareneingangskontrolle</i></p> <p>12.3 Waren herrichten, präsentieren</p>	<p>LG 10.2 Schreiben <i>Alltägliche Schreibaufgaben bewältigen (z. B. einfache textbasierte Formulare).</i></p>	

	und verkaufen <i>Schüler führen Wareneingangs- und Warenbestandskontrollen durch.</i>	LG 12.2 <i>Ausführliche berufstypische Dokumentationen erstellen</i>	
Texte gestalten	11.2 Produkte verkaufsfördernd präsentieren <i>[Schüler] wählen wirksame Werbeträger aus und erstellen diese mit geeigneten Gestaltungsmitteln.</i>	LG 11.2 <i>Jahrgangsstufengemäß Texte ziel-, adressaten- und situationsbezogen planen [...] sinnvoll anordnen.</i>	

### 3. Lesen

Sprachliche Aktivitäten	Lehrplanbezug Berufsfeld	Lehrplanbezug Deutsch für BS und BFS	Didaktische Hinweise/Methoden
Texte verstehen	10.2 Herstellen einfacher Teige/Massen <i>Ausgehend von der Sortimentsübersicht (DLG) und ihrem Backzettel kennen die Schüler Grundrezepte für einfache Backwaren.</i>	LG 10.3 Lesen – Mit Texten und Medien umgehen <i>Texte erschließen</i>	

#### **Nähere Erklärungen zu den didaktischen und methodischen Hinweisen finden Sie in:**

- Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (Hrsg.) (2009): Lehrplan für Berufsschule und Berufsfachschule. Unterrichtsfach Deutsch. München. Zum Download unter <[www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)>, Glossar S. 3
- Brenner, Gerd und Kira (2005): Fundgrube. Methoden I für alle Fächer. Cornelson SCRIPTOR
- Hielscher, Frank; Kemmann, Ansgar; Wagner, Tim (2010): Debattieren unterrichten. Klett
- Kemmann, Ansgar; Keppeler, Kirsten (2009): Microcurriculum. Hertie-Stiftung
- Leisen, Josef (2010): Handbuch Sprachförderung im Fach. Varus Verlag

*Fachverkäufer/in Schwerpunkt Bäckerei/Fleischerei – Lehrplanbezüge, StR Jens Hierbeck, 10.10.11*



# Berufssprache Deutsch

---

## 1 Verstehend zuhören/Sprechen

1.1 Verkaufsgespräche führen

1.1.1 Unterrichtseinheit Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk/Bäckerei/ Konditorei – Lernfeld 3, Handlungssituation: Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.

Planungsraster

### ► Rahmenbedingungen

Ausbildungsberuf	<i>Bäcker/Bäckerin Verkäufer im Lebensmittelhandwerk. Schwerpunkt: Bäckerei/Konditorei</i>
Jahrgangsstufe/Klasse	<i>10. Jahrgangsstufe</i>
Zeitumfang	<i>3-4 Unterrichtseinheiten (je nach Niveaustufe)</i>
Eingangsqualifikation	<i>erfolgreicher Abschluss der Mittelschule, qualifizierender Abschluss der Mittelschule, mittlerer Schulabschluss an der Mittelschule</i>
Berufsfeld/Fach	<i>Nahrung: Lernfeld 3 (Verkaufsgespräche durchführen/leiten) Deutsch 10.1 (Sprechen und Zuhören)</i>

### ► Unterricht

Handlungssituation	<i>Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.</i>
Angestrebter Kompetenzzuwachs	<i>höfliche Umgangsformen wertschätzen und selbst praktizieren (Blickkontakt, Begrüßung, Verabschiedung) situationsbedingte Anwendung verschiedener Formulierungen</i>
Bezug zum Lehrplan Deutsch Verknüpfung der Kompetenzbereiche	<i>Sprechen: Höfliche Umgangsformen wertschätzen und selbst praktizieren, Gesprächsregeln anwenden, berufliche Gespräche führen/ leiten, Sprechängste überwinden  Schreiben: Auf eine der beruflichen Situation entsprechende Wortwahl und angemessenen Stil achten  Lesen: Sinngehalt einfacher Sach- und Informationstexte wiedergeben, Informationsquellen nutzen  Sprache untersuchen: Kommunikationsmodelle im Zusammenhang mit typischen beruflichen Situationen in Grundzügen anwenden, Sprachvarietäten insbesondere im beruflichen Alltag situationsbezogen einsetzen (z. B. angemessene Anredeform; Dialekt, Jugendsprache; Sprachebene: Umgangssprache/Standardsprache)</i>
Bezug zum Lehrplan des Berufsfeldes/Lernfeld	<i>Ausbildungsprofil (Fachverkäufer): Fachverkäufer ...</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>bedienen Kunden,</i></li><li>• <i>führen Verkaufs-, Beratungs- und Reklamationsgespräche.</i></li></ul>

	<p><i>Lernfeld 3: Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Anwenden von Kommunikationsinstrumenten</i></li> <li>• <i>Schülerinnen und Schüler gehen auf Kundinnen und Kunden ein.</i></li> <li>• <i>Verkaufsvorgang, Gesprächsführung</i></li> </ul>
Bezug zu den KMK-Bildungsstandards oder GER	
Kurzbeschreibung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Handlungssituation vorstellen</i></li> <li>2. <i>Rollenspiel</i></li> <li>3. <i>Plakate entwerfen und besprechen</i></li> <li>4. <i>Übung/Vertiefung</i></li> <li>5. <i>Transfer</i></li> </ol>
Methoden, Arbeitstechniken, Strategien	<i>Rollenspiel, Lehrer-Schüler-Gespräch, Plakat</i>
Dominante Sozialformen	<i>Lehrer-Schüler-Gespräch Partnerarbeit Rollenspiel</i>
Textart(en)/ Kommunikationssituation	<i>Verkaufsgespräch in einer Bäckerei (mdl. Kommunikation: Grundlagen)</i>

► weiterführende Hinweise

Ggf. Differenzierung (Material/Aufgaben)	<p><i>Unterschiedliche Hilfestellung (je nach Niveau)</i></p> <p><i>Niveaustufe 1 (N1) → M3, M4</i></p> <p><i>Niveaustufe 2 (N2) → M5</i></p> <p><i>Niveaustufe 3 (N3) → M6</i></p>
Ggf. weitere Anknüpfungspunkte (auch fächerübergreifend)	<p><i>Verkaufsargumente (Jgst. 10)</i></p> <p><i>Kundentypen und -arten (Jgst. 11)</i></p> <p><i>Kundenberatung (Jgst. 12)</i></p> <p><i>Reklamation/Kundenbeschwerde (Jgst. 12)</i></p>
Ggf. Literaturhinweise	
Ggf. Erfahrungen/Bemerkungen/Anregungen zur Weiterarbeit	

► Verfasser/in

Schulart	<i>Berufsschule</i>
Berufsfeld	<i>Bäcker/Bäckerin Verkäufer im Lebensmittelhandwerk. Schwerpunkt: Bäckerei/Konditorei</i>
Lehrkraft E-Mail	<i>StR Jens Hierbeck hierbeck@freenet.de</i>
Name Schule	<i>Berufsschule I und Berufsfachschule für Informationstechnik</i>



## Verlaufsplanung

Klasse: Bk 10

Lernfeld: 3

Thema: Verkaufsgespräche durchführen/leiten

3-4 Unterrichtseinheiten  
(je nach Niveaustufe)

Handlungssituation: „Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.“

Zeit in Min.	Ablauf	Methodische Gestaltung/Ergebnissicherung	Lehrplan Deutsch
2	Einstieg/Motivation	M1 Folie (Handlungssituation) Schüler werden für die Problemstellung sensibilisiert.	
20-30	informieren und planen	<p>Klasse in Kleingruppen einteilen (optimal sind 3-4 Schüler pro Gruppe).</p> <p>Arbeitsaufträge (M2; M3; M4; M5) austeilen. Rollenkarten (M6) Beobachtungsbögen (M7)</p> <p>Rollenspiel → Plakat</p> <p><u>Methodischer Hinweis:</u> Nach ca. 5 Minuten Arbeitszeit kann die Lehrkraft in die Kleingruppen gehen und je nach Bedarf Hilfestellungen geben.</p> <p><u>Inhaltliche Hinweise:</u> Kontakt knüpfen und Kontakt lösen gehören zwingend zum Verkaufsgespräch. Um dies den Schülern/Schülerinnen bewusst zu machen, kann die Lehrkraft verschiedene Verkaufssituationen durchspielen (z.B. Begrüßung weglassen, Verabschiedung weglassen, keinen Blickkontakt halten usw.)</p> <p>L. kann Plakate fotografieren/digitalisieren und als Merkblatt ausgeben.</p>	<p><i>höfliche Umgangsformen [...] (z. B. angemessene Wortwahl, Grußformeln, Blickkontakt)</i></p> <p><i>Einfühlungsvermögen aufbauen.</i></p>
10-15	entscheiden	<p>Plakate im Plenum besprechen.</p> <p>Plakate können im Klassenzimmer aufgehängt werden (alternativ oder zusätzlich ein gutes Plakat fotografieren und den Schülern als Merkblatt ausgeben).</p>	

		<i>vgl. mit Erwartungshorizont (M8)</i>	
10-15	ausführen	<p><i>„Routinemäßige Formulierungen wirken unhöflich.“</i></p> <p>Mögliche Formulierungen für alle drei Phasen des Verkaufsgespräches finden und formulieren.</p> <p><i>Schüler bearbeiten alleine oder in Partnerarbeit das Arbeitsblatt M9.</i></p>	<i>Gespräche führen</i>
10-15		<p>Ergebnisse anhand des Arbeitsblattes besprechen.</p> <p><i>Erwartungshorizont M10</i></p>	
8-10	kontrollieren bewerten	<p>Ein Schülerpaar spielt eine Situation vor der Klasse vor. → L. und S. geben konstruktives Feedback nach der Form: Sehr gut gefallen hat mir, ... Besonders gut habt ihr ... gemacht. Beim nächsten Mal würde ich mir wünschen, ...</p> <p><b>Transfer:</b> Unfreundlicher Kunde kommt ins Geschäft. „10 Semmeln, 5 Brezn und die Bild!“ Wie reagieren Sie?</p> <p><i>Hinweis: 3-Schritt einhalten – Blickkontakt suchen und lächeln – Danke für Ihren Besuch – Verabschiedung</i></p>	<p><i>Kommunikationsprobleme überwinden (z. B. bei Mitschülern, Kollegen, Kunden mit Verständigungsschwierigkeiten</i></p> <p><i>Feedbackregeln kennen und anwenden</i></p>

## Handlungssituation:

Es ist Montagvormittag. Sie sind seit einem Monat Auszubildender in der Bäckerei „Fritscher“. Bis jetzt haben Sie jeden Tag in der Backstube helfen dürfen. Die Arbeit macht Ihnen großen Spaß. Auf einmal ruft Sie der Verkäufer, Herr Klein, zu sich an den Verkaufsbereich ...

Ich habe auf einmal höllische Zahnschmerzen und muss unbedingt zum Arzt. Gleich ist Mittagszeit, zu der viele Kunden bei uns ihr Mittagessen kaufen. Sie müssen mich unbedingt vertreten.



Oh nein! Ich weiß doch gar nicht, was ich zu den Kunden sagen soll!



[www.free-clipart.net](http://www.free-clipart.net)



**Handlungsauftrag (Niveaustufe 1):**

1. Öffnen Sie den Briefumschlag und bringen Sie die Begriffe in eine sinnvolle Reihenfolge! Übertragen Sie die Ergebnisse auf den Beobachtungsbogen!
2. Teilen Sie sich in der Gruppe folgendermaßen auf:
  - 2 Rollenspieler
  - 1 BeobachterSpielen Sie die Situationen auf den Rollenkarten durch.  
Der Beobachter notiert auf dem Beobachtungsbogen, ob die einzelnen Schritte eingehalten und umgesetzt wurden.
3. Werten Sie die Ergebnisse Ihres Beobachtungsbogens aus. Entwerfen Sie auf einem Plakat einen „Fahrplan“ für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch!  
Nutzen Sie hierfür Ihre Notizen und Ihre Beobachtungen aus dem Rollenspiel. Bringen Sie auch eigene Erfahrungen mit ein!

**Niveaustufe 1: Schnipsel**

Blickkontakt

Begrüßung

Erfragen des Kaufwunsches

weitere Bedarfsfragen

Zusatzverkäufe einleiten

kassieren

Verabschiedung

der nächste Kunde

**Niveaustufe 2:**

1. Überlegen Sie sich in Ihrer Gruppe, welche Hauptschritte in einem Verkaufsgespräch unbedingt eingehalten werden sollten! Übertragen Sie Ihre Ergebnisse auf den Beobachtungsbogen!
2. Teilen Sie sich in der Gruppe folgendermaßen auf:
  - 2 Rollenspieler
  - 1 BeobachterSpielen Sie die Situationen auf den Rollenkarten durch.  
Der Beobachter notiert auf dem Beobachtungsbogen, ob die einzelnen Schritte eingehalten und umgesetzt wurden.
3. Werten Sie die Ergebnisse Ihres Beobachtungsbogens aus. Entwerfen Sie auf einem Plakat einen „Fahrplan“ für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch!  
Nutzen Sie hierfür Ihre Notizen und Ihre Beobachtungen aus dem Rollenspiel. Bringen Sie auch eigene Erfahrungen mit ein!

**Niveaustufe 3:**

1. Überlegen Sie sich in Ihrer Gruppe, welche Hauptschritte in einem Verkaufsgespräch unbedingt eingehalten werden sollten! Übertragen Sie Ihre Ergebnisse auf den Beobachtungsbogen!
2. Entwickeln Sie mit Hilfe Ihrer Lösung ein mustergültiges Verkaufsgespräch für folgende Situationen:  
Situation 1: Kunde möchte 10 Semmeln kaufen.  
Situation 2: Kundin bestellt 5 Semmeln. Nachdem Sie die Semmeln eingepackt haben, entscheidet sich die Kundin um und möchte nur noch 3 Semmeln und dazu 4 Brezen!
3. Teilen Sie sich in der Gruppe folgendermaßen auf:
  - 2 Rollenspieler
  - 1 BeobachterSpielen Sie die Rollenspiele durch und verbessern Sie evtl. Ihre Lösungsvorschläge!  
Der Beobachter notiert auf dem Beobachtungsbogen, ob die einzelnen Schritte eingehalten und umgesetzt wurden.
4. Entwerfen Sie auf einem Plakat einen „Fahrplan“ für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch!  
Nutzen Sie hierfür Ihre Notizen und Ihre Beobachtungen aus dem Rollenspiel.

## Rollenkarten

### Verkäufer

**Situation 1:**

Sie sind seit drei Monaten Auszubildender in der Bäckerei „Fritscher“.

Heute dürfen Sie an der Verkaufstheke Kunden bedienen.

Ein Kunde betritt den Laden. Sie sollen den Kunden freundlich bedienen.

**Aufgabe:**

Beginnen Sie das Verkaufsgespräch und gehen Sie auf die Wünsche des Kunden ein!

### Kundschaft

**Situation 1:**

Sie sind Herr Huber und möchten zusammen mit Ihrer Frau frühstücken.

Sie gehen zur Bäckerei „Fritscher“.

**Aufgabe:**

Warten Sie, bis der Verkäufer ein Gespräch mit Ihnen anfängt. Bestellen Sie vier Semmeln und eine Nussschnecke für Ihre Frau.

*Warten Sie!*

Als Ihnen der Verkäufer die Ware aushändigen möchte, sehen Sie in der Theke einen Erdbeerkuchen.

Sie entscheiden sich um und bestellen anstatt der Nussschnecke ein Stück vom Erdbeerkuchen.

## Verkäufer

### **Situation 2:**

Sie sind seit drei Monaten Auszubildender in der Bäckerei „Fritscher“.

Heute dürfen Sie an der Verkaufstheke Kunden bedienen.

Eine Kundin betritt den Laden. Sie hat Ihre 2-jährige Tochter dabei.

### **Aufgabe:**

Beginnen Sie das Verkaufsgespräch und gehen Sie auf die Wünsche der Kundin ein!

## Kundschaft

### **Situation 2:**

Sie sind Frau Fröhlich und wollen für den Geburtstag Ihrer kleinen Tochter Kuchen kaufen. Es werden insgesamt fünf Erwachsene und zehn Kinder erwartet.

Sie gehen mit Ihrer Tochter zur Bäckerei „Fritscher“.

### **Aufgabe:**

Warten Sie, bis der Verkäufer ein Gespräch mit Ihnen anfängt. Sie wissen nicht, wie viel Stück Kuchen Sie brauchen.

Bitte Sie den Verkäufer um Rat.

## Verkäufer

### **Situation 3:**

Sie telefonieren gerade mit Ihrem Freund/Ihrer Freundin.

Ein älterer Herr betritt den Laden.

### **Aufgabe:**

Reagieren Sie zuerst nicht auf den Kunden – telefonieren Sie ungestört weiter. Reagieren Sie erst nach einer halben Minute auf den Kunden!

## Kundschaft

### **Situation 3:**

Sie sind Herr Gruber und 63 Jahre alt. Heute kommen vier alte Schulfreunde zu Besuch.

### **Aufgabe:**

Beginnen Sie das Verkaufsgespräch!  
Fragen Sie den Verkäufer, welcher Kuchen zu empfehlen ist und bestellen Sie anschließend vier Stück.

# Beobachtungsbogen für ein Verkaufsgespräch

Beobachter: \_\_\_\_\_

Verkäufer: \_\_\_\_\_

Schritte eines Verkaufsgesprächs (Begriffe)	Die Schritte wurden [...] erfüllt.					
	voll und ganz			gar nicht		
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6
	1	2	3	4	5	6

Weitere Beobachtungen/Kommentar:

# Erwartungshorizont (Maximallösung)

## Die Grundlagen des Verkaufsgesprächs

	Umsetzung	Funktion	Konkrete Beispiele
Kontakt knüpfen	Blickkontakt Begrüßung (evtl. mit Namen)  Erfragen des Kaufwunsches (= erste Bedarfsfrage)	Sympathie wecken Freundlichkeit steckt an  Verkauf anbahnen Interesse zeigen	„Guten Tag Frau Lach.“  „Was kann ich heute für Sie tun?“
Kontakt gestalten	weitere Bedarfsfragen Alternativangebote vorschlagen  Zusatzverkäufe einleiten  kassieren	Interesse zeigen Kunde/Kundin gutes Gefühl vermitteln  verkaufsfördernd  Verkaufsvorgang abschließen	„Haben Sie noch einen Wunsch?“ „Die Kaisersemeln sind leider schon ausverkauft, ich habe aber noch ganz frische Mehrkornsemeln.“ „Haben Sie auch nichts vergessen? Kaffee, Kuchen ...“ <i>Blickkontakt halten, lächeln</i>
Kontakt lösen	Verabschiedung	positiver Gesamteindruck  Kunde kommt gerne wieder	„Vielen Dank, einen schönen Tag noch.“

**Merke:**

Dieses Schema gilt für jedes Verkaufsgespräch. Wird dieses Schema nicht eingehalten, wirkt dies unhöflich und der Kunde kommt evtl. nicht mehr zu Ihnen in die Bäckerei.



**Arbeitsblatt:** Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.

Routinemäßig immer die gleiche Begrüßung, Verabschiedung und immer die gleichen Bedarfsfragen wirken gedankenlos und desinteressiert. Dadurch kann das Kaufinteresse der Kunden erheblich sinken.

Verfassen Sie jeweils mindestens drei weitere höfliche Formulierungen!

*Beispiel:*

„Guten Tag, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

⇒ „Grüß Gott, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

⇒ „Willkommen, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

⇒ „Schön Sie zu sehen, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

**A:** „Guten Tag, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

---



---



---



---

**B:** „Haben Sie noch einen Wunsch?“

---



---



---



---

**C:** „Vielen Dank, ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!“

---



---



---



---

**Lösung zum Arbeitsblatt:** Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.

Lösungen (Vorschlag – individuelle Schülerantworten möglich):

**A:** „Guten Tag, Frau Lach! Was kann ich heute für Sie tun?“

„Guten Tag, Frau Lach! Wie kann ich Ihnen heute eine Freude bereiten?“

„Guten Tag, Frau Lach! Was darf ich Ihnen heute anbieten?“

„Guten Tag, Frau Lach! Was darf es denn heute sein?“

**B:** „Haben Sie noch einen Wunsch?“

„Worauf haben Sie noch Appetit?“

„Kann ich Ihnen noch etwas anbieten?“

„Darf es noch etwas sein?“

**C:** „Vielen Dank, einen schönen Tag noch!“

„Vielen Dank, lassen Sie es sich schmecken!“

„Danke für Ihren Einkauf, bis zum nächsten Mal!“

„Schönen Tag noch. Morgen haben wir wieder Kaffee im Angebot.“

# Methodenblatt

## **Rollenspiel:**

### Didaktisches Potenzial:

„Rollenspiele ermöglichen es dem Schüler, [...] konflikthafte Situationen möglichst realitätsgerecht aktional nachzuvollziehen und Lösungsmöglichkeiten für Probleme zu suchen.“

Da sich der Schüler mit der Rolle identifizieren muss, erschließt sich der Schüler Verhaltensoptionen, die bislang nicht zu seinem Verhaltensspektrum gehörten. Sie entwickeln Empathie und können soziale Abläufe besser einschätzen und bewerten.

### Vorbereitung:

Dem Schüler werden Rollenkarten zur Verfügung gestellt. Der Schüler soll sich in die handelnde Person hinein fühlen können.

### Ablauf:

„Zunächst werden die Rollen zugeteilt (durch Melden, Verlosen oder Zuordnen). Dann wird das Spiel durch spontane soziale Aktionen im Rahmen der vorgegebenen Rollen entwickelt. Nach einer festgelegten Zeit folgt eine Reflexionsphase, in der über die Konfliktgestaltung und Konfliktlösung nachgedacht wird.“

### Didaktischer Kommentar:

Es werden bei dem pädagogischen Rollenspiel keine vorgegebenen Werte, Normen und sonstigen Rollenelemente unreflektiert übernommen, sondern vielmehr sollen Rollen und Anforderungen kritisch betrachtet werden.

### Tipps:

„Für die Auswertung eines Rollenspieles können folgende Fragen hilfreich sein:

1. Wie haben Sie Ihre Rolle empfunden?
2. Welche Ziele hat jeder Spieler verfolgt?
3. Wer hat sich womit warum durchgesetzt?
4. Welche Verhaltensalternativen wären an welcher Stelle denkbar gewesen?“

(vgl. Brenner, Gerd und Kira (2005): Fundgrube Methoden I. Für alle Fächer. Berlin: Cornelson Verlag Scriptor, S. 146 f.)

## **Plakat (Lernplakat):**

### Didaktisches Potenzial:

„Auf Plakaten fassen Schüler wichtige Aspekte von Lerneinheiten zusammen. Die Schüler gestalten das Plakat entweder zu Hause [...] oder gemeinsam im Klassen-/Kursraum, damit sie immer wieder an wichtige Daten, Regeln, Begriffe oder [...] Strukturen [...] erinnert werden und sich diese einprägen können.“

### Vorbereitung:

Die Lehrperson stellt einen großen Karton, eine Tapetenrolle oder sonstige großformatige Blätter zur Verfügung. Für die Gestaltung eignen sich Filzstifte, Grafiken, Bilder, Symbole usw.

### Didaktischer Kommentar:

Plakate „können evtl. zunächst von der Lehrperson, dann zunehmend von den Schülern gestaltet werden. Wenn die Informationen des Plakates im Gedächtnis der Schüler verankert sind, wird es durch ein neues ersetzt.“

(vgl. Brenner, Gerd und Kira (2005): Fundgrube Methoden I. Für alle Fächer. Berlin: Cornelson Verlag Scriptor, S. 61 f.)



► Quellenangaben

<b>M1</b>	
Titel	<i>Handlungssituation</i>
Art	<i>Text (Folie)</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Fundort (Bild):	
- Internet	<i>http://free-clipart.net/</i>
- Datum	<i>20.07.2011</i>

<b>M 2</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N1</i>
Art	<i>Handlungsauftrag</i>
Autor (Name, Vorname):	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M3</b>	
Titel	<i>Begriffe N1</i>
Art	<i>Schnipsel</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M4</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N2</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M5</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N3</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M6</b>	
Titel	<i>Rollenkarten N1/N2</i>
Art	<i>Situationsbeschreibung</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M7</b>	
Titel	<i>Beobachtungsbogen N1/N2/N3</i>
Art	<i>Arbeitsblatt</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M8</b>	
Titel	<i>Die Grundlagen des Verkaufsgespräches</i>
Art	<i>Lösung/ Erwartungshorizont N1/N2/N3</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>

<b>M9</b>	
Titel	<i>Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen.</i>
Art	<i>Arbeitsblatt</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>
Fragen in Anlehnung an:	
- Titel	<i>Das Bäckerbuch. Grund- und Fachstufe in Lernfeldern.</i>
- Herausgeber	<i>Loderbauer, Josef</i>
- Erscheinungsort/Jahr	<i>2006</i>
- Verlag	<i>Handwerk und Technik</i>
- Seite(n) Textauszug	<i>200 ff.</i>

<b>M10</b>	
Titel	<i>Ein Verkaufsgespräch erfolgreich führen</i>
Art	<i>Erwartungshorizont</i>
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>20.03.2011</i>
Fragen in Anlehnung an:	
- Titel	<i>Das Bäckerhandbuch. Grund- und Fachstufe in Lernfeldern.</i>
- Herausgeber	<i>Loderbauer, Josef</i>
- Erscheinungsort/Jahr	<i>2006</i>
- Verlag	<i>Handwerk und Technik</i>
- Seite(n) Textauszug	<i>200 ff.</i>

<b>M11</b>	
Titel	<i>Methodenblatt</i>
Art	
Autor	<i>Studienrat Jens Hierbeck</i>
Fundort:	
- Titel	<i>Fundgrube. Methoden I. Für alle Fächer.</i>
- Herausgeber	<i>Brenner, Gerd; Brenner Kira</i>
- Erscheinungsort/Jahr	<i>Berlin/2005</i>
- Verlag	<i>Cornelson Verlag Scriptor</i>
- Seite(n) Textauszug	<i>61 und 146 f.</i>

# Berufssprache Deutsch

---

## 1 Verstehend Zuhören/Sprechen

1.1 Verkaufsgespräche führen

1.1.2 UE Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk/Bäckerei/Konditorei – Lernfeld 3, Handlungssituation: Zusatzverkäufe einleiten.

### ► Rahmenbedingungen

Ausbildungsberuf	<i>Bäcker/Bäckerin Fachverkäufer/in im Lebensmittelhandwerk. Schwerpunkt: Bäckerei/Konditorei</i>
Jahrgangsstufe/Klasse	<i>10. Jahrgangsstufe</i>
Zeitungsumfang	<i>1 - 2 Unterrichtseinheiten (je nach Niveaustufe)</i>
Eingangsprüfung	<i>erfolgreicher Abschluss der Mittelschule, qualifizierender Abschluss der Mittelschule, mittlerer Schulabschluss an der Mittelschule</i>
Berufsfeld/Fach	<i>Nahrung: Lernfeld 3 (Verkaufsgespräche durchführen/leiten) Deutsch 10.1 (Sprechen und Zuhören)</i>

### ► Unterricht

Handlungssituation	<i>Wir leiten erfolgreich Zusatzverkäufe ein.</i>
Angestrebter Kompetenzzuwachs	<i>Verkaufsargumente adäquat formulieren. Geschmacksadjektive sicher verwenden. Verkaufsargumente situationsbedingt formulieren.</i>
<i>Bezug zum Lehrplan Deutsch Verknüpfung der Kompetenzbereiche</i>	<i>Sprechen: Besonderheiten beruflicher Kommunikation erkennen (z.B. Fachwortschatz), anhand einfacher Übungen Sprechängste überwinden. Schreiben: Eigene Notizen zu Sachverhalten anfertigen, auf eine der beruflichen Situation entsprechende Wortwahl achten, Nutzen von Informationsquellen. Lesen: Texte erschließen. Sprache untersuchen: Einfache Texte aus dem beruflichen Bereich mit Schwerpunkt auf dem verwendeten Wortschatz analysieren, Nutzung allgemeiner Nachschlagewerke.</i>
Bezug zum Lehrplan des Berufsfeldes/Lernfeld	<i>Ausbildungsprofil (Fachverkäufer): Fachverkäufer ...</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>bedienen Kunden,</i></li><li>• <i>führen Verkaufs-, Beratungs- und Reklamationsgespräche.</i></li></ul> <i>Lernfeld 3: Gestalten, Werben, Beraten und Verkaufen</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Schüler/Schülerinnen beraten Kundinnen und Kunden.</i></li><li>• <i>Schüler/Schülerinnen entwickeln Verkaufsargumente.</i></li></ul>
Bezug zu den KMK-Bildungsstandards oder GER	

Kurzbeschreibung	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Handlungssituation vorstellen</li> <li>2. Erarbeitungsphase einleiten</li> <li>3. Kartenset (ordnen, ergänzen und erweitern)</li> <li>4. Ergebnissicherung</li> <li>5. Transfer</li> </ol>
Methoden, Arbeitstechniken, Strategien	Partner- und Gruppenarbeit, Lehrer-Schüler-Gespräch
Dominante Sozialformen	Partner- und Gruppenarbeit
Textart(en)/ Kommunikationssituation	Verkaufsgespräch in einer Bäckerei (Verkaufsargumente)

► weiterführende Hinweise

Ggf. Differenzierung (Material/Aufgaben)	<p>Unterschiedliche Hilfestellung (je nach Niveau)</p> <p>Niveaustufe 1 (N1) → M3 und M8</p> <p>Niveaustufe 2 (N2) → M4, M2 und M8</p> <p>Niveaustufe 3 (N3) → M5 und M8</p>
Ggf. weitere Anknüpfungspunkte (auch fächerübergreifend)	<p><u>Lernfeldunterricht:</u></p> <p>Kaufmotive (10. Jgst.)</p> <p>Inhaltsstoffe von Back- und Konditoreiwaren (10.Jgst.)</p> <p>Kundenberatung (12..Jgst.)</p> <p><u>Deutsch:</u></p> <p>Gespräche mit Kundinnen und Kunden führen</p> <p>Aufbau eines Arguments (These/Begründung/Erläuterung der Begründung/ Beispiel/Folgerung)</p> <p>Überzeugend argumentieren</p> <p><u>Sozialkunde:</u></p> <p>Bedürfnisse – Ursache für Konsumverhalten</p>
Ggf. Literaturhinweise	
Ggf. Erfahrungen/Bemerkungen/Anregungen zur Weiterarbeit	

► Verfasser/in

Schulart	Berufsschule
Berufsfeld	Bäcker/Bäckerin Verkäufer/in im Lebensmittelhandwerk. Schwerpunkt: Bäckerei/Konditorei
Lehrkraft E-Mail	StR Jens Hierbeck hierbeck@freenet.de
Name Schule	Staatl. Berufsschule I und Berufsfachschule für Informationstechnik Berufsoberschule Landshut

## Verlaufsplanung

Klasse: Bk 10

Lernfeld: 3

Thema: Zusatzverkäufe einleiten.

1-2 Unterrichtseinheiten  
(je nach Niveaustufe)

Handlungssituation: „**Wir leiten erfolgreich Zusatzverkäufe ein.**“

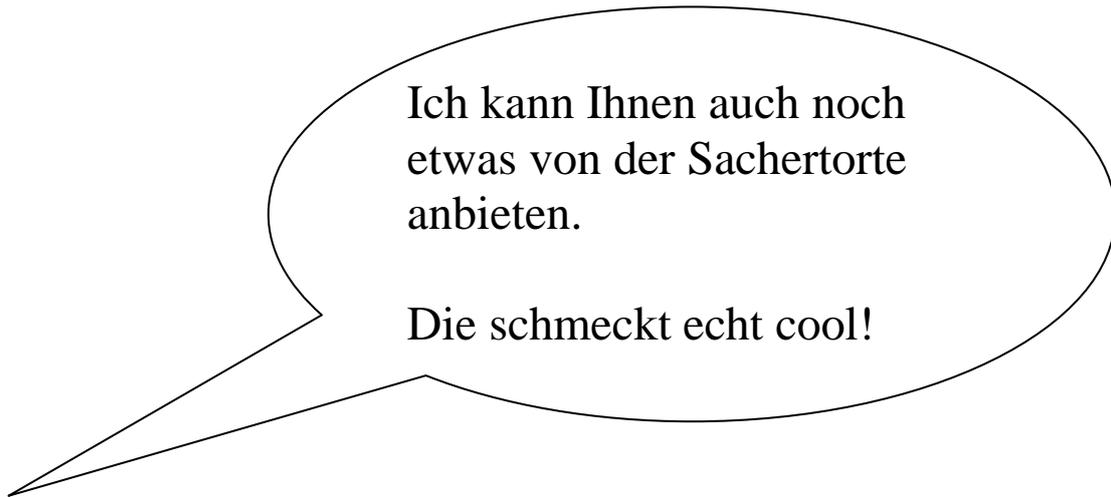
Zeit in Min.	Ablauf	Methodische Gestaltung/Ergebnissicherung	Lehrplan Deutsch
2	Einstieg/Motivation	<p>M1 Folie (Handlungssituation) Schüler werden für die Problemstellung sensibilisiert.</p> <p><i>Wiederholung des 3-Schrittes: Kontakt knüpfen, Kontakt gestalten, Kontakt lösen (vgl. Teil III Kapitel 1.1.1 in dieser Handreichung)</i></p>	<i>Einfache Texte aus dem beruflichen Bereich mit Schwerpunkt auf dem verwendeten Wortschatz analysieren.</i>
20-30	informieren  und  planen	<p><b>N1/N2/N3: Partner- oder Gruppenarbeit</b> Schüler beschreiben den Geschmack verschiedener Backwaren. Schüler ergänzen die Liste der Geschmacksadjektive mit Begriffen aus dem eigenen Wortschatz. Die Schüler können zusätzlich allgemeine Nachschlagewerke nutzen.</p>	<p><i>Besonderheiten beruflicher Kommunikation erkennen (z.B. Fachwortschatz)</i>  <i>Allgemeine Nachschlagewerke nutzen</i></p>
15-20	entscheiden	<p><b>LSG (M6)</b> Ergebnisse an der Tafel sammeln, notieren und bewerten. <i>Hinweis: Bilder der Backwaren als Applikationen vorbereiten</i></p> <p>1. Variante <i>Lehrer-Schüler-Gespräch</i> <i>Lehrer notiert die Ergebnisse an die Tafel</i></p> <p>2. Variante <i>Die Schüler erhalten Applikationen und befestigen diese an die Tafel. Sie schreiben die gefundenen Geschmacksadjektive unter die Applikationen.</i></p>	<p><i>Arbeitsergebnisse präsentieren/bewerten</i></p> <p><i>Sprechängste überwinden</i></p>

		<p><b>3. Variante</b>  <i>Schüler gehen gruppenweise vor und präsentieren ihre Ergebnisse.</i></p> <p><b>Hinweise:</b>  <i>Schüler sollen den 3-Schritt einhalten (Kontakt knüpfen, Kontakt gestalten, Kontakt lösen). Siehe auch Teil III Kapitel 1.1.1 in dieser Handreichung.</i></p> <p><i>z.B.:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Wir haben den Geschmack von xy beschrieben.</i></li> <li>2. <i>Der Geschmack lässt sich beschreiben...</i></li> <li>3. <i>So schmeckt xy.</i></li> </ol> <p><i>Im LSG kann auf weitere Möglichkeiten hingewiesen werden, wie man Kunden überzeugen kann.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Gestik</i></li> <li>- <i>Mimik</i></li> <li>- <i>Stimme/Tonlage</i></li> <li>- <i>Hinweis auf Kaufverhalten anderer Kunden</i></li> <li>- <i>eigene positive Erfahrungen</i></li> </ul>	
10-15	ausführen	<p><b>Partnerarbeit:</b>  Verkaufsgespräch führen und Zusatzverkäufe einleiten</p>	<i>Sprechängste überwinden</i>
8-10	kontrollieren bewerten	<p><b>Transfer:</b>  Schülerpaar spielt eine Verkaufssituation vor der Klasse vor. Lehrkraft und Mitschüler geben konstruktives Feedback.</p> <p>Auf Folgendes soll dabei besonders geachtet werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Wurde der 3-Schritt eingehalten?</i></li> <li>- <i>Wurde erfolgreich ein Zusatzverkauf eingeleitet?</i></li> <li>- <i>Wurden Gestik und Mimik adäquat eingesetzt?</i></li> </ul>	<i>Sprechängste überwinden</i>

## Handlungssituation:

Sie sind Auszubildender/Auszubildende bei der Bäckerei „Fritscher“. Seit einiger Zeit dürfen Sie auch im Verkaufsbereich mithelfen.

Der Chef erwartet von seinen Verkäuferinnen und Verkäufern, dass diese erfolgreich Zusatzverkäufe einleiten.



Sie schaffen es kaum, erfolgreich Zusatzverkäufe abzuschließen.

Überlegen Sie sich, weshalb Sie nicht erfolgreich sind!

Wie können Sie Ihre Verkaufsquote erhöhen?

**Übersichtsblatt „Geschmacksadjektive“****Geschmack: (bitter, sauer, süß, salzig)**

abgerundet, alkoholhaltig, angenehm, Anisgeschmack, aromatisch,  
blumig, bitter  
delikat  
erfrischend, erfrischend fruchtig  
fein, feiner Buttergeschmack, feinwürzig, frisch, fruchtig, fruchtig süß  
herb, honigsüß, herzhaft  
kandierte, karamellierter Mandelgeschmack, köstlich, kräftig-aromatisch  
leicht säuerlich, leicht süßlich, lieblich  
Marzipangeschmack, mild-aromatisch, mürbe  
nicht zu süß, Nugatgeschmack, neutral  
pikant  
schokoladig, saftig, süßlich, süß, säuerlich, salzig  
vollmundig, Vanillegeschmack  
weich, wohlschmeckend, wohltuend, würzig  
zart, zuckersüß, zitronenfrisch

**Konsistenz**

knusprig  
kross  
locker  
luftig  
splittrig

**Niveaustufe 1:****Chance auf Zusatzverkäufe nutzen**

„Die Wünsche der Kunden sollten immer offen erfragt werden. „Was darf ich Ihnen noch geben?“ Damit signalisieren Sie, dass Sie selbstverständlich weitere Warenwünsche erwarten und gerne erfüllen. Das erschwert den Kunden das Neinsagen. Geschlossene Fragen hingegen beginnen immer mit einem Verb. „Haben Sie noch einen Wunsch?“, „Darf es außerdem etwas sein?“ Darauf antwortet ein Kunde mit Ja oder Nein. Nach einem Ja muss er noch seinen Wunsch formulieren. So errichten Sie eine Hürde und erschweren es dem Kunden, viele verschiedene Produkte zu kaufen.

Das Ende des Einkaufs ist nach geschlossenen Fragen mit einem schlichten Nein oft schnell, manchmal zu schnell besiegelt. Nach einem Nein gibt es für Sie keine Möglichkeit, wieder ins Gespräch einzusteigen. Versuchen Sie es trotzdem, bekommt das einen aufdringlichen Beigeschmack.

Um Zusatzverkäufe erfolgreich einzuleiten, müssen Sie die Kunden aktiv beobachten. Hungrige oder suchende Blicke der Kunden in die Theke signalisieren immer Kaufbereitschaft. Achten Sie darauf, welche Waren am längsten angeschaut werden. Ist es das Gebäck, sind es die Kuchen oder Brötchen? Ergreifen Sie die Initiative und stellen Sie ein Produkt aus dem anvisierten Sortiment vor. „Kennen Sie schon unsere Kirschplunder?“ Bei einem Nein beschreiben Sie die Ware.“<sup>1</sup>

Wenn Sie eine Ware beschreiben, achten Sie nicht nur auf die üblichen Geschmacksrichtungen, sondern beschreiben auch die Konsistenz. Beides hat Einfluss auf unser Geschmacksempfinden. Benutzen Sie Wörter aus beiden Bereichen, kann sich der Kunde die Ware sehr gut vorstellen. Dadurch steigt die Verkaufswahrscheinlichkeit und somit Ihre Verkaufsquote.

**Aufgaben:**

1. Bilden Sie Gruppen mit je vier Schülern. Jede Gruppe holt sich ein Kartenset vom Lehrerpult.
2. Die Karten zeigen verschiedene Backwaren. Ordnen Sie den Backwaren die richtigen Begriffspaare zu! (15 min)
3. Nennen Sie zwei weitere Backwaren aus Ihrem Ausbildungsbetrieb und beschreiben Sie die Ware! (10 min)

**Zusatzaufgabe:**

Finden Sie weitere Wörter, die den Geschmack von Backwaren beschreiben können und ergänzen Sie die Liste der Geschmacksadjektive!

<sup>1</sup> Allgemeine Bäcker Zeitung (<http://www.abzonline.de/praxis/bdquoDankeldquo-und-bdquoAuf-Wiedersehenldquo,7069284717.html>) (Allgemeine Bäcker Zeitung online, verändert, Zugriff 18.3.2012)

## Niveaustufe 2:

### Chance auf Zusatzverkäufe nutzen

„Die Wünsche der Kunden sollten immer offen erfragt werden. „Was darf ich Ihnen noch geben?“ Damit signalisieren Sie, dass Sie selbstverständlich weitere Warenwünsche erwarten und gerne erfüllen. Das erschwert den Kunden das Neinsagen. Geschlossene Fragen hingegen beginnen immer mit einem Verb. „Haben Sie noch einen Wunsch?“, „Darf es außerdem etwas sein?“ Darauf antwortet ein Kunde mit Ja oder Nein. Nach einem Ja muss er noch seinen Wunsch formulieren. So errichten Sie eine Hürde und erschweren es dem Kunden, viele verschiedene Produkte zu kaufen.

Das Ende des Einkaufs ist nach geschlossenen Fragen mit einem schlichten Nein oft schnell, manchmal zu schnell besiegelt. Nach einem Nein gibt es für Sie keine Möglichkeit, wieder ins Gespräch einzusteigen. Versuchen Sie es trotzdem, bekommt das einen aufdringlichen Beigeschmack.

Um Zusatzverkäufe erfolgreich einzuleiten, müssen Sie die Kunden aktiv beobachten. Hungrige oder suchende Blicke der Kunden in die Theke signalisieren immer Kaufbereitschaft. Achten Sie darauf, welche Waren am längsten angeschaut werden. Ist es das Gebäck, sind es die Kuchen oder Brötchen? Ergreifen Sie die Initiative und stellen Sie ein Produkt aus dem anvisierten Sortiment vor. „Kennen Sie schon unsere Kirschplunder?“ Bei einem Nein beschreiben Sie die Ware.“<sup>1</sup>

Wenn Sie eine Ware beschreiben, achten Sie nicht nur auf die üblichen Geschmacksrichtungen, sondern beschreiben auch die Konsistenz. Beides hat Einfluss auf unser Geschmacksempfinden. Benutzen Sie Wörter aus eiden Bereichen, kann sich der Kunde die Ware sehr gut vorstellen. Dadurch steigt die Verkaufswahrscheinlichkeit und somit Ihre Verkaufsquote.

### Aufgaben:

1. Bilden Sie Gruppen mit je vier Schülern. Jeder Schüler zieht aus dem Kartenset vier Karten.
2. Jeder Schüler beschreibt den Geschmack der abgebildeten Backwaren mit jeweils mindestens drei Adjektiven. Benutzen Sie das Übersichtsblatt „Geschmacksadjektive“. Zusätzlich können Sie den Duden und das Internet nutzen.  
Schreiben Sie die Adjektive auf die leeren Karteikarten!
3. Vermischen Sie in der Gruppe alle Karten. Ordnen Sie nun im Team den Backwaren die richtigen Begriffspaare zu.

### Zusatzaufgabe:

Finden Sie weitere Wörter, die den Geschmack von Backwaren beschreiben können und ergänzen Sie die Liste der Geschmacksadjektive.

<sup>1</sup> Allgemeine Bäcker Zeitung (<http://www.abzonline.de/praxis/bdquoDankeldquo-und-bdquoAuf-Wiedersehenldquo,7069284717.html>) (Allgemeine Bäcker Zeitung online, verändert, Zugriff 18.3.2012)

**Niveaustufe 3:****Chance auf Zusatzverkäufe nutzen**

„Die Wünsche der Kunden sollten immer offen erfragt werden. „Was darf ich Ihnen noch geben?“ Damit signalisieren Sie, dass Sie selbstverständlich weitere Warenwünsche erwarten und gerne erfüllen. Das erschwert den Kunden das Neinsagen. Geschlossene Fragen hingegen beginnen immer mit einem Verb. „Haben Sie noch einen Wunsch?“, „Darf es außerdem etwas sein?“ Darauf antwortet ein Kunde mit Ja oder Nein. Nach einem Ja muss er noch seinen Wunsch formulieren. So errichten Sie eine Hürde und erschweren es dem Kunden, viele verschiedene Produkte zu kaufen.

Das Ende des Einkaufs ist nach geschlossenen Fragen mit einem schlichten Nein oft schnell, manchmal zu schnell besiegelt. Nach einem Nein gibt es für Sie keine Möglichkeit, wieder ins Gespräch einzusteigen. Versuchen Sie es trotzdem, bekommt das einen aufdringlichen Beigeschmack.

Um Zusatzverkäufe erfolgreich einzuleiten, müssen Sie die Kunden aktiv beobachten. Hungrige oder suchende Blicke der Kunden in die Theke signalisieren immer Kaufbereitschaft. Achten Sie darauf, welche Waren am längsten angeschaut werden. Ist es das Gebäck, sind es die Kuchen oder Brötchen? Ergreifen Sie die Initiative und stellen Sie ein Produkt aus dem anvisierten Sortiment vor. „Kennen Sie schon unsere Kirschplunder?“ Bei einem Nein beschreiben Sie die Ware.“<sup>1</sup>

Wenn Sie eine Ware beschreiben, achten Sie nicht nur auf die üblichen Geschmacksrichtungen, sondern beschreiben auch die Konsistenz. Beides hat Einfluss auf unser Geschmacksempfinden. Benutzen Sie Wörter aus beiden Bereichen, kann sich der Kunde die Ware sehr gut vorstellen. Dadurch steigt die Verkaufswahrscheinlichkeit und somit Ihre Verkaufsquote.

**Aufgaben:**

1. Bilden Sie Paare. Jedes Pärchen holt sich vom Lehrerpult einen Kartensatz.
2. Finden Sie abwechselnd jeweils drei Wörter, die den Geschmack der abgebildeten Backware beschreiben.  
Einigen Sie sich darauf, ob die Wörter den Geschmack wirklich beschreiben. Pro treffend gefundenes Wort wird ein Punkt vergeben. Wer zuerst 15 Punkte erspielt hat, hat gewonnen.

**Tipp:**

Notieren Sie sich während des Spiels alle gefundenen Wörter.

**Zusatzaufgabe:**

Finden Sie weitere Wörter, die den Geschmack von Backwaren beschreiben können und ergänzen Sie Ihre Liste der Geschmacksadjektive!

<sup>1</sup> Allgemeine Bäcker Zeitung (<http://www.abzonline.de/praxis/bdquoDankeldquo-und-bdquoAuf-Wiedersehenldquo,7069284717.html>) (Allgemeine Bäcker Zeitung online, verändert, Zugriff 18.3.2012)



TB (mit Applikationen)

Wir leiten erfolgreich Zusatzverkäufe ein.

hoch-aromatisch  
vollmundig  
herb säuerlich



saftig  
apfel frisch  
zimt-süß



delikat süß  
köstlich schokoladig  
gehaltvoll



saftig  
nussig  
süß



kross  
salzig  
leichter Buttergeschmack



hoch-aromatisch  
vollmundig  
feinsäuerlich



fruchtig  
frisch  
cremig



saftig  
zitronenfrisch  
neutral süß



locker leicht  
Buttergeschmack  
neutral süß



kräftig aromatisch  
vollmundig  
würzig-nussig



fein-würzig  
kräftig aromatisch  
locker



fruchtig frisch  
zart süß  
voller Pflaumengeschmack



frischer Apfelgeschmack  
mandel süß  
knusprig weich



zimt süß  
gehaltvoll  
locker fluffig



Kümmelgeschmack  
vollmundig  
kräftig aromatisch

**Unser Geschmacksempfinden wird durch die Geschmacksrichtungen süß, salzig, bitter und sauer und durch die Konsistenz eines Produktes bestimmt. Zusatzverkäufe können erfolgreich eingeleitet werden, wenn ein Produkt trefflich beschrieben wird.**



**Transfer:**

Wenn Sprechängste in der Klasse festzustellen sind, Aufgabe zuerst in Partnerarbeit durchführen. Erst nach der Übungsphase im geschützten Raum sollen Schülerpaare Verkaufsgespräche vor der Klasse führen.

Gibt es keine Probleme mit Sprechängsten, können Schülerpaare Verkaufsgespräche gleich vor der Klasse führen.

**Aufgabe:**

Führen Sie ein Verkaufsgespräch nach bekanntem Muster (Kontakt knüpfen/Kontakt gestalten/Kontakt lösen).

Zögern Sie den Schritt „Kontakt lösen“ heraus und leiten Sie einen Zusatzverkauf ein.

- Bieten Sie dem Kunden ein weiteres Produkt an!
- Ziel: Ware so schmackhaft machen, dass der Kunde nur kaufen kann!

**Zusatz für leistungsstarke Klassen:**

Überlegen Sie sich weitere Möglichkeiten, um den Kunden zu überzeugen.

Zum Beispiel Zusätze formulieren:

*„Die Sachertorte habe ich gestern selber meinen Gästen angeboten.“*  
*„Viele Kunden haben bereits die Sachertorte gekauft.“*

Überlegen Sie sich weiterhin, wie Sie gezielt Gestik und Mimik einsetzen können.





**Kürbiskernsemmel**

**kräftig aromatisch  
vollmundig  
würzig-nussig**



**Breze**

**kross  
salzig  
leichter Buttergeschmack**



**Kornspitz**

**angenehmer Kümmelgeschmack  
vollmundig  
kräftig aromatisch**



**Nusschnecke**

**saftig  
nussig  
süß**



**Butterzopf**

**locker leicht  
Buttergeschmack  
neutral-süß**



**Zitronenkuchen**

**saftig  
zitronenfrisch  
neutral süß**



**Sachertorte**

**delikat süß  
köstlich schokoladig  
gehaltvoll**



**Auszogene  
(Küchle)**

**zimt-süß  
gehaltvoll  
locker fluffig**



**Apfelmandelkruste**

**frischer Apfelgeschmack  
mandel-süß  
knusprig-weich**



**Bratapfelschnitte**

**saftig  
apfel-frisch  
zimt-süß**



**Buttermilch-Himbeer-Schnitte**

**fruchtig  
frisch  
cremig**



**Schwäbisches Landbrot**

**fein-würzig  
kräftig aromatisch  
locker**



**Vollkornbrot**

**hoch-aromatisch  
vollmundig  
feinsäuerlich**



**Schwabinger Naturlaib  
(Bauernbrot)**

**hoch-aromatisch  
vollmundig  
herb-säuerlich**



**Zwetschgendatschi**

**fruchtig frisch**  
**zart süß**  
**voller Pflaumengeschmack**

















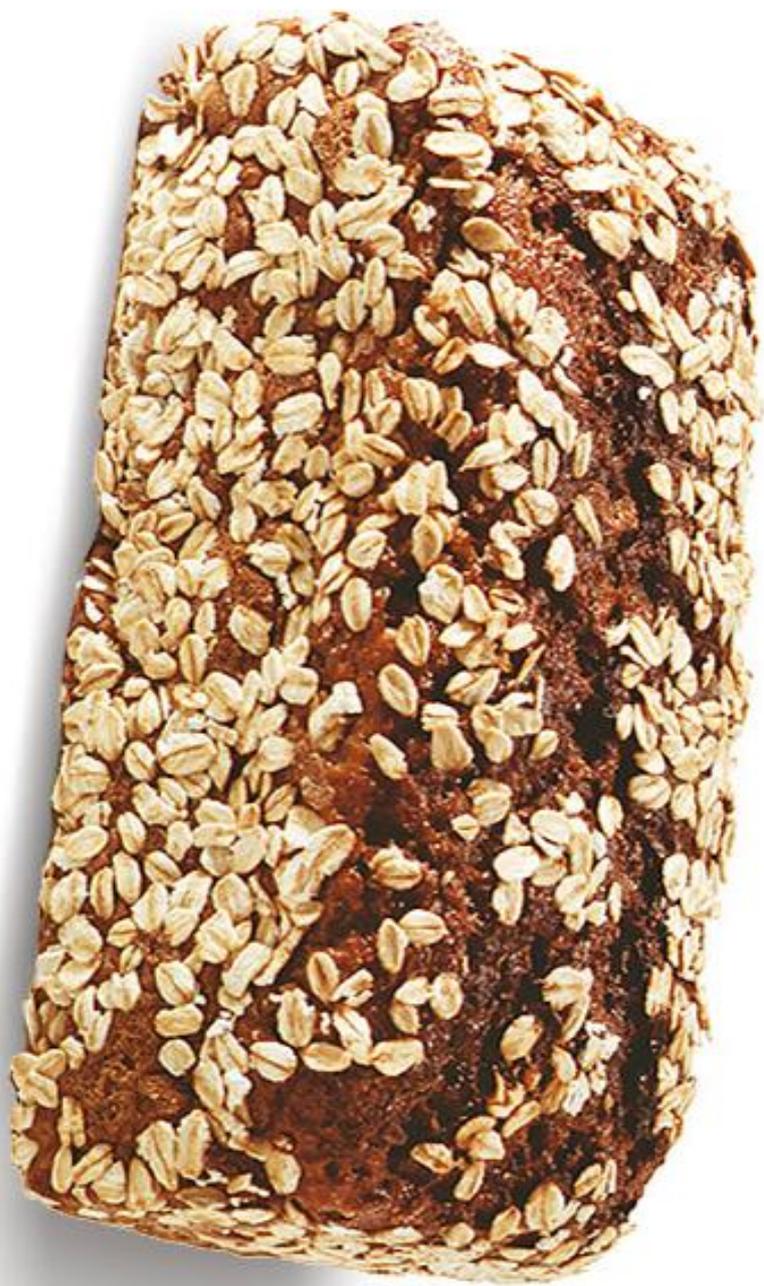








frisch gebacken  
**wimmmer**  
MITTWOCH  
frisch gebacken  
Medinger, Altes- und Roggen 6  
41029 101 Mülheim  
Tel. 089 / 31 399 902-0









## **Partnerarbeit:**

### Didaktisches Potenzial:

Die Zusammenarbeit mit einer Partnerin/einem Partner ist ein gutes Training für erfolgreiche Teamarbeit. „Die beiden Partner können entweder nebeneinander oder sich gegenüber sitzen. Sitzen die Partner nebeneinander, können sie gemeinsam an einem Gegenstand arbeiten bzw. [...] eine Aufgabe lösen; sitzen sie sich gegenüber, können sie z.B. miteinander üben.“

### Vorbereitung:

„Partnerarbeit ist die Arbeits- und Sozialform mit dem geringsten organisatorischen Aufwand. In der Regel arbeiten die diejenigen Schüler phasenweise zusammen, die in einer Klasse [...] unmittelbar nebeneinander sitzen. Ansonsten können bei der Partnerarbeit entweder in etwa leistungshomogene Schüler oder Schüler mit unterschiedlichem Leistungsvermögen zusammengebracht werden. [...] Der Arbeitsauftrag kann die Chance nutzen, dass Lernpartner sich wechselseitig Rückmeldungen zu ihrem aktuellen Lernstand geben und korrigieren.“

### Ablauf

„Die Schülerpaare erhalten einen Arbeitsauftrag und eine zeitliche Vorgabe zur Erledigung der Aufgabe. Während der Partnerarbeit unterhalten sich die beiden Schüler in gemäßigter Lautstärke und bereiten ggf. eine Präsentation ihrer Arbeitsergebnisse vor. [...] Die anderen Schüler erhalten die Gelegenheit, noch nicht genannte Aspekte zu ergänzen.“

(Brenner Gerd und Kira: Fundgrube Methoden I. Für alle Fächer. Cornelson Verlag Scriptor, Berlin 2005, S. 45. )

## **Gruppenarbeit:**

### Didaktisches Potenzial:

„In der Gruppenarbeit lösen Schüler arbeitsteilig oder arbeitsgleich Aufgaben, die vorher im Klassenplenum definiert worden sind. Diese Arbeits- und Sozialform fördert die persönliche und soziale Kompetenz der Schüler, da während der Gruppenarbeit – stärker als im lehrerzentrierten Unterricht – Selbststeuerung, Entscheidungsfähigkeit und Kooperation gefordert sind.“

### Vorbereitung:

„Vor der Gruppenarbeit steht die Gruppenbildung. Ähnlich wie bei der Partnerarbeit kann sie nach Sympathie und Freundschaftsbeziehungen in der Lerngruppe, nach Leistungsfähigkeit oder auf andere Weise erfolgen (z.B. Spontangruppen).

Die Gruppenarbeit wird von der Lehrperson arbeitsteilig oder arbeitsgleich angelegt. Bei Aufgaben verschiedenen Schwierigkeitsgrades zum selben Themenaspekt können zusätzliche Differenzierungsmöglichkeiten genutzt werden. Die Aufgaben sollten so bemessen sein, dass alle Gruppen ihre Arbeit im selben zeitlichen Rahmen erledigen können.“

(Brenner Gerd und Kira: Fundgrube Methoden I. Für alle Fächer. Cornelson Verlag Scriptor, Berlin 2005, S. 42.)

### Ablauf

Die Gruppenarbeit besteht in der Regel aus drei Phasen (vgl. mit Kontakt knüpfen/Kontakt gestalten/Kontakt lösen):

- Zunächst kann sich jede Gruppe in einer Einarbeitungsphase mit ihrer Aufgabenstellung und dem zugrunde liegenden Material vertraut machen (evtl. Lesephase, gemeinsame Klärung der Aufgabenstellung etc.).
- Es folgt eine Erarbeitungsphase, in der die Schüler miteinander Probleme lösen und Ideen entwickeln.
- Sie endet mit der Vorbereitung der Präsentation, bei der Arbeitsergebnisse zusammengefasst und strukturiert werden.

Für die Arbeit wird ein zeitlicher Rahmen gesetzt, an den sich alle Gruppen halten sollen.

► Quellenangaben

<b>M1</b>	
Titel	<i>Handlungssituation</i>
Art	<i>Text (Folie)</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>

<b>M 2</b>	
Titel	<i>Übersichtsblatt: Geschmacksadjektive</i>
Art	<i>Text, Tabelle</i>
Autor (Name, Vorname):	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>12.03.2012</i>

<b>M3</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N1</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort (Text):	
- Internet	<a href="http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html">http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html</a> ( <i>Allgemeine Bäcker Zeitung online, verändert</i> )
- Datum	<i>18.03.2012</i>

<b>M4</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N2</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort (Text):	
- Internet	<a href="http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html">http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html</a> ( <i>Allgemeine Bäcker Zeitung online, verändert</i> )
- Datum	<i>18.03.2012</i>

<b>M5</b>	
Titel	<i>Arbeitsauftrag N3</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort (Text):	
- Internet	<a href="http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html">http://www.abzonline.de/praxis/„Dankeldquo-und-„Auf-Wiedersehenldquo,7069284717.html</a> ( <i>verändert</i> )
- Datum	<i>18.03.2012</i>

<b>M6</b>	
Titel	<i>Wir leiten erfolgreich Zusatzverkäufe ein</i>
Art	<i>Lösung/Erwartungshorizont N1/N2/N3</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>19.03.2012</i>

<b>M7</b>	
Titel	<i>Transfer</i>

Art	<i>Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Datum	<i>19.03.2012</i>

<b>M8</b>	
Titel	<i>Kartenset</i>
Art	<i>Foto, Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort (Bilder):	
- Internet	<a href="http://baeckerei-wimmer.de/">http://baeckerei-wimmer.de/</a>
- Datum	<i>12.03.2012</i>

<b>M9</b>	
Titel	<i>Applikationen</i>
Art	<i>Foto</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort (Bilder):	
- Internet	<a href="http://baeckerei-wimmer.de/">http://baeckerei-wimmer.de/</a>
- Datum	<i>12.03.2012</i>

<b>M10</b>	
Titel	<i>Methodenblatt</i>
Art	<i>Text</i>
Autor	<i>StR Jens Hierbeck</i>
Fundort:	
- Titel	<i>Fundgrube Methoden I. Für alle Fächer</i>
- Autor	<i>Gerd und Kira Brenner</i>
- Erscheinungsort/Jahr	<i>Berlin 2005</i>
- Verlag	<i>Cornelsen Verlag Scriptor</i>
- Seite(n) Textauszug	<i>S. 42/S. 45</i>