|  |  |
| --- | --- |
| **Didaktischer Jahresplan für das Schuljahr: 20XX/XX** | **GU****01.8** |
| **Schulform:** Kfm. BerufsschuleKaufmann/-frau für Groß- und Außenhandelsmanagement | **Stufe/Jahrgang/Klasse:**Grundstufe |
| **Lernfeld: 01 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten** | **Zeitrichtwert des Lernfeldes:**80 Unterrichtsstunden |
|  |  |
| **Titel und Nummer der Lernsituation:****1.8: Wir erkennen die Kundenorientierung als wichtigsten Erfolgsfaktor von Großhandelsunternehmen** | **Zeitbedarf:**  4 Stunden |
| **Handlungssituation:** Die Fairtext GmbH verzeichnet einen Umsatzrückgang und den Verlust von Stammkunden. |
| **Handlungsergebnis:*** Mindmap zu Erfolgsfaktoren
	+ Beispiele zu Hardselling und Softselling
	+ Übersicht zu den Ansprüchen/Anforderungen von Kunden
	+ Aufstellung begründeter Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceleistung
 |
| **Curricularer bezug zwischen den Lernbereichen bzw. zu anderen Lernfeldern/Fächern oder anderen Lernsituationen**: |
| **Lernvoraussetzungen:** |
| **Kompetenzen:**Die Schülerinnen und Schüler * begreifen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns
* unterscheiden die Verkaufsphilosophien Hardsellung und Softselling
* erläutern Anforderungen und Ansprüche von Kunden an das Verkaufspersonal und das Großhandelsunternehmen
* treffen begründete Maßnahmen zur Verbesserung der Serviceleistungen für die Kunden
 |
| **Fachinhalte:*** Verkaufsphilosophien (Hardselling/Softselling)

• Kundenzufriedenheit• Kundenorientierung• Käufer- und Verkäufermarkt |
| **Methoden:*** Mindmap
* Aktives Lesen
* Rollenspiel
* Pro- und Contra-Diskussion
* Präsentation
 |
| **Lernstandskontrollen:** |
| **Organisatorische Besonderheiten:**Groß im Handel Band 1* 1.13 Kundenorientierung
 |