|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Didaktischer Jahresplan für das Schuljahr: 20XX/XX** | | **GU**  **01.8** |
| **Schulform:**  Kfm. Berufsschule Kaufmann/-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 | | |