

Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins

> Grundkenntnisse Beratung und Verkauf <

1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:

Verkäufer/Verkäuferin gemäß Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel vom 16.07.2004 BGBl Teil I Nr. 38 vom 26.07.2004 S. 1806 ff.

2. Qualifizierungsziel:

Der Teilnehmer/die Teilnehmerin ist in der Lage, unter realen Verkaufsbedingungen ein Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten zu praktizieren.

3. Dauer der Vermittlung: 240 Stunden

4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse:

lfd. Nr.	zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplanes
Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 1 Nr. 4)		
1	<ul style="list-style-type: none">a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigenb) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellenc) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.1)

Ifd. Nr.	zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplanes
2	<ul style="list-style-type: none">a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehenb) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagierenc) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigend) Fragetechniken einsetzene) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwendenf) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagiereng) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwendenh) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitrageni) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten	Kommunikation mit Kunden (§ 8 Abs. 1 Nr. 4.2)

<p>CJD Jugenddorf Altensteig 72213 Altensteig · Überberger Weg 37</p>	<p>Qualifizierungsbausteine</p> 	
---	--	---

5. Leistungsfeststellung

Praktische Aufgabe: Kundenempfang und Kundengespräch nach fachlichen Regeln
Beurteilungsgespräch

Fachtheorie: Schriftliche Erarbeitung eines Kundengesprächs mit den einzelnen Gesprächsphasen