



Kernkompetenzen im Handel

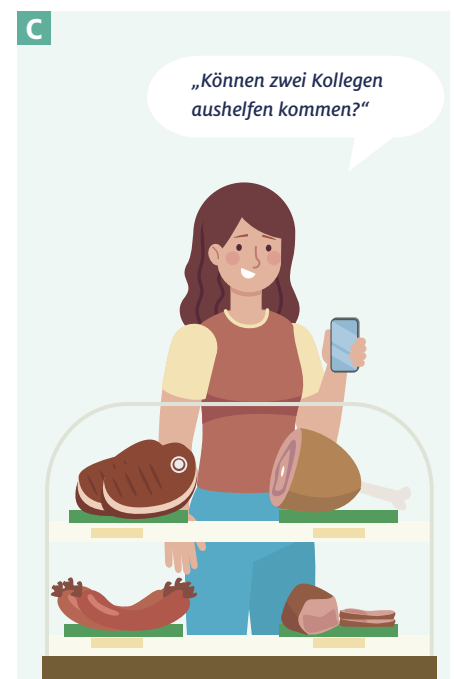
Mit Hilfe der Fallbeispiele wirst du verstehen, welche Kompetenzen im Handel wichtig sind.

Lies die Ausgangssituation durch. Schau dir die verschiedenen Beispielgeschichten an, wähle die richtigen Antworten aus und ordne sie dem zutreffenden Bild zu.

Beispielgeschichte für Problemlösungsfähigkeit

Ausgangssituation

Du bist verantwortlich für die Wursttheke in deinem Supermarkt. Du hast zwei Mitarbeiter. Es ist Samstagmorgen. Diese melden sich krank. Sie liegen beide mit heftigen Halsschmerzen und Schnupfen im Bett. Was machst du?



Welchen Rat würdest du der Verkäuferin an der Wursttheke geben?

- A** Allein die Kundinnen und Kunden bedienen.
- B** Die Wursttheke schließen.
- C** Hilfe organisieren.

Beispielgeschichte für Beratungsfähigkeit

Ausgangssituation

Du bist verantwortlich für die TV- und Audioabteilung in deinem Verkaufsmarkt. Du siehst eine Kundin, die orientierungslos durch die Abteilung läuft und sich nicht entscheiden kann, welchen Fernseher sie kaufen möchte. Wie gehst du vor?



Welches Verhalten bildet die Beratungsfähigkeit ab?

- A** Die Unterhaltung mit der Kollegin weiterführen.
- B** Der Kundin ein Tablet geben, auf dem alle technischen Daten dargestellt sind.
- C** Eine Bedarfsermittlung durchführen und der Kundin nach ihren Wünschen das richtige Gerät empfehlen.

Beispielgeschichte für Kundenorientierung

Ausgangssituation

Du bist eine Verkäuferin in der Modeabteilung eines Kaufhauses und triffst immer wieder auf dieselbe Kundin. Die Kundin hat eine Vorliebe für neue Modetrends und besucht die Modeabteilung regelmäßig. Wie gehst du auf die Kundin ein?



Wie sollte sich die Verkäuferin am besten verhalten, wenn sie kundenorientiert ist?

- A** Die Verkäuferin spricht die Kundin mit dem richtigen Namen an und kennt den Stil der Kundin.
- B** Die Verkäuferin kann sich an die Kundin erinnern, hat sich den Namen und die Vorlieben der Kundin nicht gemerkt.
- C** Die Verkäuferin reagiert auf Rückfragen der Kundin. Sie lässt die Kundin selbst im Laden stöbern.

Beispielgeschichte für Konfliktlösungsfähigkeit

Ausgangssituation

Du bist eine Verkäuferin im Supermarkt und sammelst deine ersten Erfahrungen in der Kundenserviceabteilung. Die Bearbeitung von Kundenanfragen per Telefon und E-Mail sowie der Umgang mit Reklamationen und Beschwerden gehören zu deinen täglichen Aufgaben. Du triffst meistens auf Kundinnen und Kunden, die ein Problem mit der Ware haben oder deine Hilfe benötigen. Das kann manchmal ganz schön anstrengend sein. Wie gehst du auf die Kundinnen und Kunden ein?



Welches Verhalten trifft auf Konfliktlösungsfähigkeit zu?

- A** Die Verkäuferin wundert sich über die aufgerissene Packung Mehl. Sie bietet dem Kunden keinen Umtausch an.
- B** Die Verkäuferin signalisiert dem Kunden, dass Lebensmittel vom Umtausch ausgeschlossen sind.
- C** Die Verkäuferin beauftragt ihre Kollegin, ein neues Päckchen Mehl zu holen und tauscht es dem Kunden ohne zu zögern um.

Beispielgeschichte für Einsatzbereitschaft

Ausgangssituation

Du arbeitest im Supermarkt und bist gerade mit deiner Arbeitsaufgabe fertig geworden. Du fragst dich, was du als nächstes tun kannst. Du siehst deinen Kollegen, wie er versucht eine neue Eisteemarke auf der Warenfläche zu platzieren. Bietest du dem Kollegen deine Hilfe an?



Für welches Bild würdest du dich entscheiden?

- A** Du möchtest dich erstmal etwas erholen, schließlich hast du den Arbeitsauftrag pünktlich erledigt.
- B** Du hilfst dem Kollegen ohne zu zögern.
- C** Du zögerst, denn in Warenpräsentationen hast du noch keine Erfahrungen gesammelt.