



Kernkompetenzen im Handel

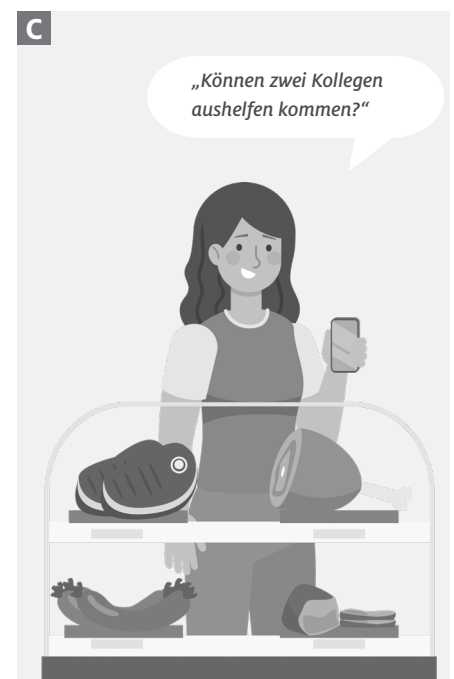
Mit Hilfe der Fallbeispiele wirst du verstehen, welche Kompetenzen im Handel wichtig sind.

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?



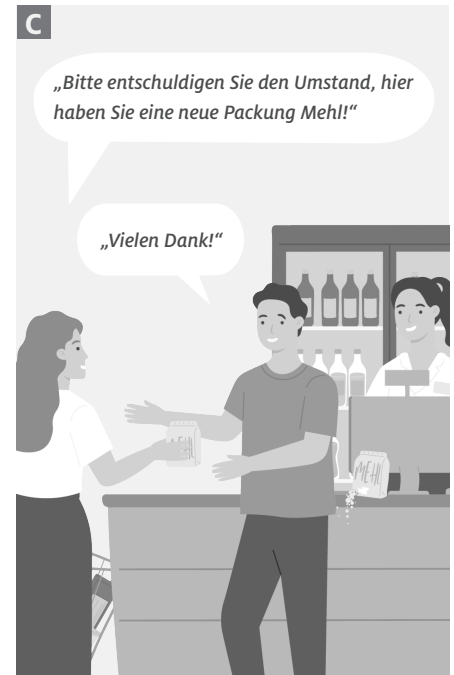
Wie sollte sich die Verkäuferin am besten verhalten, wenn sie kundenorientiert ist?

- 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.



Kernkompetenzen im Handel

Einleitende Darstellung des Unterrichtsvorhabens

Ziel des Unterrichtsvorhabens soll es sein, dass die Schülerinnen und Schüler (SuS) verstehen, was Kompetenzen sind und welche Bedeutung sie für die berufliche Praxis haben. Mit Hilfe von fünf Fallbeispielen soll für die SuS nacherlebbar werden, welche Kernkompetenzen im Handel wichtig sind. Der Azubicheck illustriert den SuS, warum bestimmte Kompetenzen im Handel essentiell für reibungslose Arbeitsabläufe und einen guten Kundenservice sind. Die SuS setzen sich mit den Begriffsdefinitionen auseinander und ordnen diese dem richtigen Verhalten der abgebildeten Verkäuferinnen und Verkäufer zu. Ferner lernen sie bestimmte Arbeitstätigkeiten und -situationen kennen, die im Handel vorkommen. In dieser Aufgabenstellung werden die SuS mit diesen Kompetenzen konfrontiert und können abwägen, ob ein Beruf im Handel das Richtige für sie ist.

Kompetenzziele

- 1 Leseverständnis
- 2 Lernbereitschaft
- 3 Eigenverantwortung

Zielgruppe

8. und 9. Klasse

Stundenplanung

1 Unterrichtsstunde (45 Minuten)

Arbeitsmaterialien

Arbeitsblatt

Unterrichtsablauf

Berufsfeld Handel – Förderung von Wissen und Informationen der SuS zum Unterrichtsvorhaben „Kernkompetenzen im Handel“

Einstieg

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
10 Minuten	Die Lehrkraft erklärt das Unterrichtsvorhaben, warum und welche Kernkompetenzen im Handel notwendig sind und leitet die Aufgabenstellung ein.	Arbeitsblatt

Erarbeitung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
10 - 20 Minuten	Die SuS bearbeiten das Arbeitsblatt selbstständig und ordnen die richtigen Antworten den illustrierten Arbeitssituationen zu. Dabei wählen sie zwischen Antwort A, B oder C und ordnen diese dem richtigen Bild zu.	Arbeitsblatt

Erarbeitung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
20 Minuten	Empfehlung zur Umsetzung im Unterricht: Bevor oder nachdem das Arbeitsblatt im Unterricht zum Einsatz kommt, kann die Lehrkraft die Begriffsdefinitionen mit den SuS durchsprechen. Gegebenenfalls können die Kompetenzbegriffe auch im Internet von den SuS selbst recherchiert oder ein Online-Kompetenztest vorgenommen werden.	Arbeitsblatt

Ergebnissicherung

Zeit	Sach- und Verhaltensaspekt	Medien
5 Minuten	Zum Schluss sollten die richtigen Antworten im Klassenverbund abgeglichen werden.	Keine

Kompetenzdefinitionen

Kompetenzen werden benötigt, um Veränderungsprozesse zu bewältigen, die gegenwärtig im Handel wie auch in der gesamten Gesellschaft stehen. Das abgebildete Kompetenzmodell zeigt auf, welche Kompetenzen im Handel wichtig sind.

P Personale Kompetenz				Aktivitäts- und Handlungskompetenz A				
Loyalität	Normativ ethische Einstellung	Einsatzbereitschaft	Selbstmanagement	Entscheidungsfähigkeit	Gestaltungswille	Tatkraft	Mobilität	
	P		P/A		A/P		A	
Glaubwürdigkeit	Eigenverantwortung	Schöpferische Fähigkeit	Offenheit für Veränderung	Innovationsfreudigkeit	Belastbarkeit	Ausführungsbereitschaft	Initiative	
Humor	Hilfsbereitschaft	Lernbereitschaft	Ganzeitliches Denken	Optimismus	Soziales Engagement	Ergebnisorientiertes Handeln	Zielorientiertes Führen	
	P/S		P/F		A/S		A/F	
Mitarbeiterförderung	Delegieren	Disziplin	Zuverlässigkeit	Impulsgeben	Schlagfertigkeit	Beharrlichkeit	Konsequenz	
Konfliktlösungsfähigkeit	Intergrationsfähigkeit	Akquisitionstärke	Problemlösungsfähigkeit	Wissensorientierung	Analytische Fähigkeiten	Konzeptionsstärke	Organisationstalent	
	S/P		S/A		F/P		F/A	
Teamfähigkeit	Dialogfähigkeit/Kundenorientierung	Experimentierfreude	Beratungsfähigkeit	Sachlichkeit	Beurteilungsvermögen	Fleiß	Systematisch methodisches Vorgehen	
Kommunikationsfähigkeit	Kooperationsfähigkeit	Sprachgewandtheit	Verständnisbereitschaft	Projektmanagement	Folgebewusstsein	Fachwissen	Marktkennntnisse	
	S		S/F		F/S		F	
Beziehungsmanagement	Anpassungsfähigkeit	Pflichtgefühl	Gewissenhaftigkeit	Lehrfähigkeit	Fachliche Anerkennung	Planungsverhalten	Fachübergreifende Kenntnisse	
S	Sozial- kommunikative Kompetenz			Fach- und Methodenkompetenz				F

Problemlösungsfähigkeit

- 1 Identifiziert problematische Situations-, Prozess- und Zielstrukturen.
- 2 Bringt die erkannten Probleme in kreative Diskussionen der Arbeitsgruppe oder des Unternehmens ein.
- 3 Gestaltet Kommunikations- und Leitungsstrukturen dem erkannten Problemtyp entsprechend effektiv.
- 4 Initiiert Problemlöseprozesse mit einzelnen Personen sowie in Projektgruppen.

Kundenorientierung, Dialogfähigkeit

- 1 Gewinnt im Dialog mit Kundinnen und Kunden und anderen Sympathie und Anerkennung, ist kontaktfähig und wirkt vertrauenswürdig.
- 2 Kommuniziert die eigenen Sichten, Werthaltungen und Normen überzeugend und begründet notwendige Arbeits- und Handlungsschritte klar.
- 3 Verschafft sich kontinuierlich einen Überblick über die Produktpalette des Unternehmens und ist in der Lage, sich spezifische Warenkenntnisse anzueignen.
- 4 Betreibt eine aktive Kundenpflege, geht offen und lösungsorientiert mit Vorschlägen und Beschwerden anderer um sowie erfüllt mit Kundinnen und Kunden getroffene Vereinbarungen.

Konfliktlösungsfähigkeit

- 1 Identifiziert problematische Situations-, Prozess- und Zielstrukturen und initiiert Problemlösungen.
- 2 Besitzt die nötige Einsicht und Toleranz, andere Interessen unvoreingenommen zu prüfen und die eigenen kritisch zu hinterfragen. Führt konfliktäre Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen, Führungskräften, Kundinnen und Kunden sensibel und hält Konflikte aus.
- 3 Besitzt Überzeugungsfähigkeit, löst Widerstände und Blockaden durch überzeugende Argumentation auf, schafft Vertrauen und wirkt sicher im Auftreten.
- 4 Löst Konflikte nicht auf Kosten der widerstreitenden Parteien, sondern so, dass deren Eigenverantwortung, Kreativität und soziale Kommunikation zunimmt.

Einsatzbereitschaft

- 1 Treibt als notwendig erkannte Handlungen aktiv, zielorientiert und schnell voran.
- 2 Setzt sich verantwortungsbewusst für individuelle und gemeinsame Unternehmens- und Arbeitsziele ein.
- 3 Ist durch das eigene Handeln für andere ein Vorbild und motiviert sie dadurch.
- 4 Stellt hohe, aber angemessene Ansprüche an die eigenen Ergebnisse und die der Kolleginnen und Kollegen.

Lösungen der Aufgaben

Beispielgeschichte für Problemlösungsfähigkeit **Antwort C**

Beispielgeschichte für Beratungsfähigkeit **Antwort C**

Beispielgeschichte für Kundenorientierung **Antwort A**

Beispielgeschichte für Konfliktlösungsfähigkeit **Antwort C**

Beispielgeschichte für Einsatzbereitschaft **Antwort B**