

Partnerinterview: Kunden in Begleitung



ca. 10 Minuten

1 Vorgehensweise:

Variante für SuS mit geringen Deutschkenntnissen

1) **Findet euch zu zweit zusammen.**

Einer von euch beginnt als Interviewer*in, der/die andere antwortet auf die Fragen. Dann tauscht ihr die Rollen.

2) **Lest die folgenden Fragen laut vor** und notiert euch stichpunktartig die Antworten eures Gegenübers.

3) **Nach dem Interview:** Tauscht euch darüber aus, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede ihr festgestellt habt.

Fragen für das Interview:



1) **Warst du schon einmal in Begleitung einkaufen? Wenn ja, mit wem?**

2) **Wie verändert sich dein Einkaufsverhalten, wenn du in Begleitung einkaufst?**

(Beispiel: Kaufst du vielleicht mehr oder weniger ein? Lässt du dich beeinflussen? Was ist anders?)

3) **Welche Bedeutung hat die Meinung deiner Begleitpersonen beim Einkaufen für dich?**

(Beispiel: Hörst du auf ihren Rat? Beeinflusst ihre Meinung deine Entscheidung?)

4) **Wie gehst du damit um, wenn du und deine Begleitperson unterschiedlicher Meinung über einen Kauf sind?**

(Beispiel: Führt das zu Diskussionen? Versuchst du, deine eigene Entscheidung durchzusetzen?)

5) **Wie beeinflusst das Verhalten deiner Begleitung deine Gefühle beim Einkaufen?**

(Beispiel: Fühlst du dich unter Druck gesetzt, gestresst oder unterstützt?)

6) **Warum gehen deiner Meinung nach verschiedene Kundengruppen wie Jugendliche, Senioren oder Kinder oft in Begleitung einkaufen? Welche Rolle spielt dabei die Begleitung?**

Partnerinterview: Kunden in Begleitung



ca. 10 Minuten

2 Vorgehensweise:

1) **Findet euch zu zweit zusammen.**

Einer von euch beginnt als Interviewer*in, der/die andere antwortet auf die Fragen. Dann tauscht ihr die Rollen.

2) **Lest die folgenden Fragen laut vor** und notiert euch stichpunktartig die Antworten eures Gegenübers.

3) **Nach dem Interview:** Tauscht euch darüber aus, welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede ihr festgestellt habt.

Fragen für das Interview:



1) **Warst du schon einmal in Begleitung einkaufen? Wenn ja, mit wem?**

2) **Wie verändert sich dein Einkaufsverhalten, wenn du in Begleitung einkaufst?**

3) **Welche Bedeutung hat die Meinung deiner Begleitpersonen beim Einkaufen für dich?**

4) **Wie gehst du damit um, wenn du und deine Begleitperson unterschiedlicher Meinung über einen Kauf sind?**

5) **Wie beeinflusst das Verhalten deiner Begleitung deine Gefühle beim Einkaufen?**

6) **Warum gehen deiner Meinung nach verschiedene Kundengruppen wie Jugendliche, Senioren oder Kinder oft in Begleitung einkaufen? Welche Rolle spielt dabei die Begleitung?**

Streit zwischen Ehepartnern

A



ca. 20 - 25 Minuten

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“, Am Ziegturm 10, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Ein Ehepaar betritt den Laden, um ein Handy für den Ehemann zu kaufen. Die Frau möchte unbedingt ein Fairphone, weil ihr Nachhaltigkeit wichtig ist. Der Ehemann hingegen möchte ein iPhone, weil es seinen technischen Anforderungen besser entspricht. Sie geraten in einen Streit.

① **Nachdem du die Situation erkannt hast, machst du dir Gedanken über die folgenden Fragen:**

1) Was ist in dieser Verkaufssituation problematisch?



2) Welche Verantwortung hast du als Verkäufer*in in solchen Situationen?

3) Wie kannst du dazu beitragen, dass sich sowohl der Kunde als auch die Begleitpersonen gut aufgehoben fühlen?

① **Rollenspiel:**

Präsentiert die Verkaufssituation und zeigt, wie ihr als Verkäufer/in damit umgeht.



Störende Gruppe Jugendlicher

B

ca. 20 - 25 Minuten

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“, Am Ziegelturn 10, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Eine Gruppe von Jugendlichen betritt das Geschäft, um Kleidung zu kaufen. Während sich eine Person sehr für Fast Fashion interessiert, ist eine andere von Fair Fashion überzeugt. Die beiden geraten in eine Diskussion darüber, welche Kleidung die beste Wahl ist. Die restlichen Begleitpersonen sind laut und stören andere Kunden.

① Nachdem du die Situation erkannt hast, machst du dir Gedanken über die folgenden Fragen:

1) Was ist in dieser Verkaufssituation problematisch?



2) Welche Verantwortung hast du als Verkäufer*in in solchen Situationen?

3) Wie kannst du dazu beitragen, dass sich sowohl der Kunde als auch die Begleitpersonen gut aufgehoben fühlen?

① Rollenspiel:

Präsentiert die Verkaufssituation und zeigt, wie ihr als Verkäufer/in damit umgeht.

Mutter mit schreiendem Kind

C



ca. 20 - 25 Minuten

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“, Am Ziegturm 10, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Eine Mutter betritt das Geschäft mit ihrem Kind, das unbedingt ein umweltfreundliches Holzspielzeug haben möchte. Die Mutter zögert, weil das Plastikspielzeug billiger ist. Als sie darauf besteht, das Plastikspielzeug zu kaufen, fängt das Kind an zu schreien und zu weinen, weil es lieber das Holzspielzeug haben möchte.

- ①  **Nachdem du die Situation erkannt hast, machst du dir Gedanken über die folgenden Fragen:**

1) Was ist in dieser Verkaufssituation problematisch?



2) Welche Verantwortung hast du als Verkäufer*in in solchen Situationen?

3) Wie kannst du dazu beitragen, dass sich sowohl der Kunde als auch die Begleitpersonen gut aufgehoben fühlen?

- ①  **Rollenspiel:**

Präsentiert die Verkaufssituation und zeigt, wie ihr als Verkäufer/in damit umgeht.

Älterer Herr mit Begleitperson

D



ca. 20 - 25 Minuten

Du bist Auszubildende im Warenhaus „WarenWunder“, Am Ziegturm 10, 63571 Gelnhausen und derzeit im **Verkauf** eingesetzt.

Ein älterer Herr kommt mit einer Betreuungsperson in das Geschäft, um eine neue Kaffeemaschine zu kaufen. Der ältere Herr bevorzugt ein einfaches, günstiges Modell, das er bereits kennt und gewohnt ist. Die Betreuungsperson hingegen empfiehlt ihm ein teureres, energieeffizienteres und umweltfreundlicheres Modell. Die Betreuungsperson spricht jedoch ständig für den älteren Mann und schließt ihn weitgehend aus dem Gespräch aus. Der ältere Mann wirkt zurückhaltend und hat kaum Gelegenheit, seine eigenen Wünsche zu äußern.

① Nachdem du die Situation erkannt hast, machst du dir Gedanken über die folgenden Fragen:

1) Was ist in dieser Verkaufssituation problematisch?

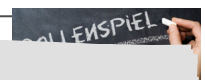


2) Welche Verantwortung hast du als Verkäufer*in in solchen Situationen?

3) Wie kannst du dazu beitragen, dass sich sowohl der Kunde als auch die Begleitpersonen gut aufgehoben fühlen?

① Rollenspiel:

Präsentiert die Verkaufssituation und zeigt, wie ihr als Verkäufer/in damit umgeht.



Reflexion und Feedback

1 Nachdem du die dargestellte Situation gesehen hast, denkst du über folgende Punkte nach:

- 1) Überlege dir, ob du in der beschriebenen Situation ähnlich reagiert hättest wie der/die Verkäufer*in im Rollenspiel. Würdest du dieselben Schritte unternehmen oder gibt es Aspekte, die du anders handhaben würdest?
- 2) Denk darüber nach, welche anderen Ansätze du in der Situation wählen könntest. Gibt es alternative Strategien, um den Kunden besser zu unterstützen und den Konflikt zu lösen?

 Rollenspiel 1: _____

 Rollenspiel 2: _____

 Rollenspiel 3: _____



Eure erarbeiteten Hinweise zum Umgang mit den einzelnen Kundengruppen im Allgemeinen

- | | |
|-------------------------------|--|
| * Sachlich bleiben | * Deeskalierend und gelassen reagieren |
| * Ruhig bleiben | * Kolleg*innen dazuholen |
| * Keine Angriffsfläche bieten | * Auf Kundeneinwände eingehen |
| * Verständnisvoller Umgang | * Kaufmotive erkennen |
| * Nett / Höflich sein | * Hauptkunde + Begleitung beachten |
| * Alternativprodukte anbieten | |

Handlungskonzept

Vertiefung

① Entwickelt ein Handlungskonzept:

- 1) Entwickelt auf der Grundlage eurer Analysen ein allgemeines Konzept, wie man in ähnlichen Situationen umgehen sollte.

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•

•



Fairphone vs. iPhone

A

Aspekt	Fairphone	iPhone
Materialien	Fair gehandelte Rohstoffe, Konfliktfreie Minen	Kritisiert wegen schwer nachvollziehbarer Lieferkette
Design	Modulares, leicht reparierbar	Nicht modular, schwieriger zu reparieren
Nachhaltigkeit	Langlebig, Fokus auf geringe Umweltbelastung	Setzt auf Recycling, aber hoher Ressourcenverbrauch
Soziale Verantwortung	Faire Arbeitsbedingungen in der Produktion	Bemühungen, aber immer wieder negative Berichte
Materialien	Setzt auf ethische Quellen, Konfliktvermeidung	Teilweise unethische Quellen, Berichte über Kinderarbeit (Kongo-Minen)



Nachhaltiges Holzspielzeug vs. Plastikspielzeug

C

Aspekt	Holzspielzeug	Plastikspielzeug
Materialien	Erneuerbares Holz, biologisch abbaubar	Erdölbasiert, schwer recycelbar
Haltbarkeit	Langlebig, robust	Bricht schneller, weniger langlebig
Umweltauswirkungen	Geringe Umweltbelastung, recyclebar	Hohe Umweltbelastung, Plastikmüll
Chemikalien	Keine giftigen Chemikalien	Kann Schadstoffe enthalten (z. B. Weichmacher)
Preis	Teurer, hochwertiger	Günstiger, weniger hochwertig



Fair Fashion vs. Fast Fashion

B

Aspekt	Fair Fashion	Fast Fashion
Produktion	Faire Löhne, sichere Arbeitsbedingungen	Niedrige Löhne, oft Ausbeutung
Materialien	Nachhaltige Stoffe (Bio-Baumwolle, recycelt)	Billige Materialien, oft umweltschädlich
Modegeschwindigkeit	Langsame Produktion, langlebige Designs	Schnelle Trends, Wegwerfmode
Umweltauswirkungen	Weniger Ressourcenverbrauch, langlebig	Hoher Ressourcenverbrauch, viel Müll
Kaufverhalten	Weniger Käufe, höhere Investition in Qualität	Häufige Käufe, kurzlebige Produkte



Allgemeine Nachhaltigkeit

A	B	C	D
---	---	---	---

Aspekt	Beschreibung	Beispiele
Ökologie	Schutz von Ressourcen, Erhalt der Natur	Vermeidung von Abfall, Energieeinsparung
Ökonomie	Langfristig wirtschaften, weniger Verschwendung	Recycling, fairer Handel
Gesellschaft	Gerechte Arbeitsbedingungen, faire Löhne	Vermeidung von Ausbeutung, Gleichberechtigung
Klimaschutz	Reduzierung von Emissionen, weniger Energieverbrauch	Erneuerbare Energien, CO2-Reduktion
Individuelle Handlungen	Jeder kann einen Beitrag leisten	Umweltfreundliche Produkte, bewusster Konsum



Analyse eigener Erfahrungen

Analyse von Verkaufssituationen und Entwicklung eines Handlungskonzeptes

Untersucht, wie man angemessen auf bestimmte Kundengruppen reagieren kann, indem ihr eure eigenen Erfahrungen austauscht und daraus ein Konzept entwickelt.

② Vorgehensweise:

1) Erfahrungen austauschen:

Tauscht euch in der Gruppe darüber aus, ob jemand schon einmal eine „besondere Situation“ mit der zugeteilten Kundengruppe erlebt hat. Achtet darauf, ob eine der zuvor analysierten Eigenschaften dieser Gruppe in der Situation deutlich geworden ist. **Jeder von euch kann eine Erfahrung mitteilen.**

2) Analysiert die Situation:

Wählt eine Situation aus eurer Gruppe aus und analysiert sie gemeinsam:

- *Wie hat sich der Verkäufer in der Situation verhalten?
- *War das Verhalten angemessen und kundenorientiert?
- *Was hätte besser gemacht werden können?

3) Entwickelt ein Handlungskonzept:

Entwickelt auf der Grundlage eurer Analyse ein allgemeines Konzept, wie man in ähnlichen Situationen mit dieser Kundengruppe besser umgehen sollte. Achtet dabei besonders auf

- *die Art der Ansprache und Kommunikation
- *das Verhalten des Verkäufers
- *Eventuell besondere Berücksichtigung der Bedürfnisse dieser Kundengruppe

4) Nachstellen der Verkaufssituation:

Stellt die ausgewählte Verkaufssituation vor der Klasse nach.

