



Lehrplan BUCH_Beratung und Verkauf

für das Fach

Beratung und Verkauf

Abteilungseiter/in

Silvia Mauerhofer

Verfasser/in

Gabriela Fernandez

Abteilung

Grundbildung I Buchhandel

Ausgabe

3. August 2014



1. Rechtliche Grundlage

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Buchhändlerin/Buchhändler (Nr. 70512) vom 14. November 2008. (URL: bit.ly/KgsOyC oder Pfad: www.sbv.ch - Aus-/Weiterbildung – Ausbildung – Grundbildung Buchhandel – Dokumente zur neuen Grundbildung)

2. Didaktische und methodische Hinweise

- Im Fach Beratung und Verkauf haben wir auch die Leistungsziele im Betrieb immer im Blickfeld, da dieses Fach praktisch geprüft wird.
- Die Lehrperson legt ein besonderes Augenmerk auf die Veränderungen durch die Digitalisierung im Bereich Marketing, Verkaufsförderung und Warenpräsentation.
- Das Leitziel 3.1 weist Schnittstellen zu den Leitzielen 3.2 «Betriebliche Prozesse», 3.3 «Bibliografie und Recherche» und 3.4 «Handelsobjekte» sowie 3.8 «Wirtschaft, Politik, Gesellschaft» auf. Die Lehrpersonen sprechen ihre Semesterpläne miteinander ab.
- Wir richten unser Augenmerk auch auf die im Bildungsplan aufgeführten Methodenkompetenzen: Arbeitstechniken und Problemlösen, Informations- und Kommunikationsstrategien, Lernstrategien sowie innovatives Denken und Handeln.
- Wir achten auch auf die Sozial- und Selbstkompetenzen: Eigenverantwortliches Handeln und lebenslanges Lernen.
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit soll, wo diese sinnvoll und organisatorisch lösbar ist, angestrebt werden.
- Pro Semester werden bei einer Wochenlektion mindestens zwei und bei zwei Wochenlektionen mindestens drei Noten erteilt.
- Für Semesterarbeiten gibt es eine schriftliche Auftragserteilung. Die Bewertungskriterien und die Form der Abgabe (digital, analog, via campus WKS) werden bekannt gegeben.
- Die allgemeine deutsche Rechtschreibung wird nicht bewertet. Ausnahme ist die Orthographie bei der Fachterminologie. Deren korrekte Vermittlung ist Aufgabe dieses Faches.
- Der Unterricht richtet sich nach dem Lehrmittel, sofern der Inhalt den schweizerischen Gegebenheiten entspricht und aktuell ist.
- Der vorliegende interne Lehrplan ist die Grundlage für die Semesterpläne der Fachlehrperson.



3. Leitziel, Richt- und Leistungsziele

Im Zentrum steht das Leitziel 3.1 «Beratung und Verkauf».

Freude am Verkaufen und flexibles, kundenorientiertes Verhalten stellen wichtige Voraussetzungen für den beruflichen wie auch geschäftlichen Erfolg dar.

Buchhändlerinnen beherrschen die Verkaufsadministration. Sie setzen die Instrumente der Verkaufsförderung um und führen Verkaufsgespräche fachgerecht und kundenorientiert. Sie hören aktiv zu, erfassen die Kundenbedürfnisse, beraten umfassend und verkaufen zielorientiert.

Das Richtziel ist unterteilt in folgende Richtziele:

- 3.1.1 Kundenberatung
- 3.1.2 Verkaufsgespräch
- 3.1.3 Warenpräsentation und Ladengestaltung
- 3.1.4 Marketing

Im vorliegenden internen Lehrplan werden die Richtziele und anschliessend die Leistungsziele nach Semester gegliedert. Wo nötig wird die schulinterne Umsetzung beschrieben.

4. Lehrmittel

Omlin, Gabriela / Weger, Barbara (2009): Branchenkunde Buchhandel [Teil Bibliografie und Recherche]. Zürich: Schweizer Buchhändler- und Verleger Verband SBVV. 978-3-85905-101-0, 1. Auflage 2009.

5. Qualifikationsverfahren, Erfahrungsnote und Prüfungsnote

5.1 Erfahrungsnote

Die Erfahrungsnote des berufskundlichen Unterrichts ist das Mittel aller Semesterzeugnisnoten aus:

- Beratung und Verkauf (Leitziel 3.1)
- Betriebliche Prozesse (Leitziel 3.2)
- Bibliografie und Recherche (Leitziel 3.3)
- Handelsobjekte (Leitziel 3.4)
- Literatur, Kultur, Wissenschaft (Leitziel 3.5)



5.2 Qualifikationsbereich Praktische Arbeit – Total 2 Stunden

Die Prüfung im Bereich Praktische Arbeiten findet im Lehrbetrieb oder in einer anderen geeigneten Buchhandlung statt.

Sie umfasst die folgenden Positionen mit den entsprechenden Bildungszielen:

Position	Richtziel oder Leitziel	QV
1	Kundenberatung und Verkaufsgespräch (Richtziel 3.1.1 und 3.1.2)	30 Min
2	Warenpräsentation und Ladengestaltung (Richtziel 3.1.3)	30 Min
3	Bibliografie und Recherche (Leitziel 3.3)	30 Min
4	Sortimentsgestaltung (Richtziel 3.4.4)	30 Min

Die vier Positionen werden gleich gewichtet. Die Noten je Position werden auf halbe oder ganze Noten erteilt. Die Lerndokumentation und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen als Hilfsmittel verwendet werden.

6.

Verteilung der Inhalte

Verteilung der Lektionen

1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
80 Lektionen	80 Lektionen	0 Lektionen	160 Lektionen

1. Semester [2 WL]

Richtziel 3.1.2 Verkaufsgespräch: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung ihres Auftretens und einer erfolgreichen Gesprächsführung bewusst. Sie sind fähig, selbständig und eigenverantwortlich Kunden mit unterschiedlichen Bedürfnissen situationsgerecht zu beraten und zu bedienen.

Leistungsziel 3.1.2.1: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst. Sie zeigen anhand von Beispielen auf, welche Faktoren den ersten Eindruck bestimmen und überprüfen diese Faktoren in einer Partnerarbeit. Sie werden sich ihrer neuen Rolle bewusst und verstehen den Zusammenhang zwischen ihrem Auftreten und dem Image der Buchhandlung in der Öffentlichkeit. (K2)

Richtziel 3.1.1 Kundenberatung: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung des kundengerechten Umgangs bewusst und sind bestrebt, erfolgreich zu kommunizieren, zu beraten und zu verkaufen.

Leistungsziel 3.1.1.2: Buchhändlerinnen zeigen die Unterschiede zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation auf. Anhand von Rollenspielen wird die unterschiedliche Wirkung von Körperhaltung Gestik, Mimik und Tonfall erprobt. Buchhändlerinnen lernen wie Konflikte und Missverständnissen in der Kommunikation entstehen können und erklären den richtigen Umgang mit Kritik. (K2)



Leistungsziel 3.1.1.1: Buchhändlerinnen kommunizieren in jeder Situation (Laden, Telefon, E-Mail) kundenorientiert. Anhand des Lehrmittels werden die Grundlagen der Kommunikation vermittelt und die Eigenheiten im Umgang mit den verschiedenen Kommunikationsmitteln erarbeitet. Im Zusammenhang mit den Zielgruppen und deren Bedürfnissen (LZ 3.1.1.3) wird die Kundenorientierung ermittelt und geübt. Dieses Wissen wird im 3. Semester in das Verkaufsgespräch (LZ 3.1.2.3) mit einbezogen und mündlich geprüft. (K5)

Leistungsziel 3.1.1.3: Buchhändlerinnen nennen die verschiedenen Kundentypen und zeigen auf, dass die Zielgruppen unterschiedliche Bedürfnisse haben. Buchhändlerinnen lernen die Merkmale verschiedener Kundentypen und ihrer unterschiedlichen Bedürfnisse kennen. Sie unterscheiden Zielgruppen und üben in Rollenspielen den Umgang mit verschiedenen Kundentypen und Zielgruppen. (K2)

Leistungsziel 3.1.1.5: Buchhändlerinnen nennen die verschiedenen Möglichkeiten von Dienstleistungsangeboten und zeigen deren Nutzen für die Kundenbindung. Anhand verschiedener Beispiele aus den Lehrbuchhandlungen lernen die Buchhändlerinnen die verschiedenen Dienstleistungsangebote der Branche kennen. Dabei werden auch die Dienstleistungen rund um den Verkauf von E-Books und E-Book-Reader thematisiert. In Gruppen erarbeiten Sie Beispiele, die den Zusammenhang zwischen Dienstleistungen und Kundenbindung aufzeigen. (K2)

2. Semester [2 WL]

Richtziel 3.1.2 Verkaufsgespräch: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung ihres Auftretens und einer erfolgreichen Gesprächsführung bewusst. Sie sind fähig, selbständig und eigenverantwortlich Kunden mit unterschiedlichen Bedürfnissen situationsgerecht zu beraten und zu bedienen.

Leistungsziel 3.1.2.3: Buchhändlerinnen zeigen die Elemente und Schritte eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs auf. Dazu erläutern sie die drei Phasen des Verkaufsgesprächs. Anhand von praxisnahen Beispielen wird das Verkaufsgespräch in Gruppenarbeiten geübt, wobei der Schwerpunkt auf die Situations- und Adressatengerechtigkeit gelegt wird. Dieses Wissen wird im 3. Semester vertieft und mündlich geprüft. (K2)

Leistungsziel 3.1.2.4: Buchhändlerinnen nennen die unterschiedlichen Fragetechniken und deren Funktionen im Gespräch. Sie lernen unterstützende und erfolgreiche Fragetechniken wie Offene Fragen, Alternativ-Fragen. In Gruppenarbeiten üben sie die verschiedenen Fragetechniken und wenden diese sinnvoll und erfolgreich an. Dieses Wissen wird im 3. Semester in das Verkaufsgespräch (Leistungsziel 3.1.2.3) mit einbezogen und mündlich geprüft. (K1)

Leistungsziel 3.1.2.5: Buchhändlerinnen nennen die unterschiedlichen Argumentationstechniken und deren Funktionen im Gespräch. Anhand von Verlagsinformationen (Websites, digitale Vorschau VLB tix, Verlagsvorschauen, Gesamtkataloge, Social Media-Aktivitäten), Medienberichten und anderen Informationsquellen erarbeiten die Buchhändlerinnen selbständig Verkaufsargumente für verschiedene Handelsobjekte. Dabei wird ein Augenmerk auf E-Book und E-Book-Reader gelegt. Dieses Wissen wird im 3. Semester in das Verkaufsgespräch (Leistungsziel 3.1.2.3) mit einbezogen und mündlich geprüft. (K1)

Weiter werden der Umgang mit Einwänden und die Preisargumentation geübt.

Leistungsziel 3.1.2.7: Buchhändlerinnen zeigen die Wichtigkeit des aktiven Verkaufens anhand von Beispielen. (K2)



Leistungsziel 3.1.2.8: Buchhändlerinnen zeigen die Wichtigkeit des Zusatzverkaufes anhand von Beispielen auf. Sie lernen, wie sie Zusatzverkäufe erfolgreich herbeiführen und erarbeiten Beispiele in kleinen Gruppen. (K2)

Leistungsziel 3.1.2.12: Buchhändlerinnen beschreiben die Grundsätze und die Gesprächstechniken, die den Umgang mit Kundenreklamationen erleichtern. Der Umgang mit Reklamationen und auffälligen Kunden wird anhand eigener Erfahrung und der Theorie erarbeitet. In kleinen Gruppen werden die nötigen Gesprächstechniken geübt. (K2)

Leistungsziel 3.1.2.6: Buchhändlerinnen beschreiben die Regeln für die Mehrfachbedienung. Anhand unterschiedlicher Beispiele zeigen sie Tipps für die Praxis auf. (K2)

Leistungsziel 3.1.2.11: Buchhändlerinnen gehen mit besonderen Situationen besonnen um und erklären die wichtigsten Techniken zur Stressminderung. Durch Selbstreflexion werden Buchhändlerinnen motiviert zu verstehen, welches die persönlichen Ursachen für Stress in bestimmten Situationen sind und wie sie damit umgehen können. Buchhändlerinnen erarbeiten in Gruppen Verhaltensregeln, wobei das gegenseitige Lernen zentral ist. (K3)

Leistungsziel 3.1.2.15: Buchhändlerinnen beschreiben die wirtschaftlichen und rechtlichen Folgen von Diebstählen. Sie erläutern das richtige Verhalten bei Diebstahl und unterscheiden Gelegenheitsdiebe und Profddiebe. Zusätzlich wird das Problem des Diebstahls durch Mitarbeiterinnen thematisiert. Dafür ist ein Spezialist der Kantonspolizei Bern eingeladen. (K2)

Richtziel 3.1.1 Kundenberatung: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung des kundengerechten Umgangs bewusst und sind bestrebt, erfolgreich zu kommunizieren, zu beraten und zu verkaufen.

Leistungsziel 3.1.1.1: Buchhändlerinnen kommunizieren in jeder Situation (Laden, Telefon, E-Mail) kundenorientiert. Die Inhalte aus dem 1. Semester werden vertieft und geübt. (K5)

Leistungsziel 3.1.1.6: Buchhändlerinnen beschreiben das Preissystem der Branche. (K2)

3. Semester [2 WL]

Richtziel 3.1.4 Marketing: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung des Marketings für den Geschäftserfolg bewusst. Sie setzen die entsprechenden Möglichkeiten, Mittel und Grundsätze durchdacht ein.

Leistungsziel 3.1.4.1: Buchhändlerinnen nennen die Grundsätze und Elemente des Marketing, die in einer Buchhandlung typischerweise eingesetzt werden. Dazu werden die Grundbegriffe und Grundsätze des Marketings aus dem Fach «Wirtschaft, Politik, Gesellschaft» repetiert und durch praxisnahe Beispiele auf den Buchhandel angewandt. Buchhändlerinnen sind vertraut mit den Grundsätzen und Elementen des Online-Marketing. Hierfür beschreiben und vergleichen sie verschiedene Online-Shops, Websites und Social Media-Aktivitäten von Buchhandlungen. (K2)

Leistungsziel 3.1.4.4: Buchhändlerinnen erklären die Marketingstrategien, Marktdurchdringung, Marktentwicklung, Produktentwicklung und Diversifikation anhand von aussagekräftigen Beispielen. In diesem Bereich wird theoretisch und mit den Lehrmitteln gearbeitet. (K2)

Richtziel 3.1.3 Warenpräsentation und Ladengestaltung: Buchhändlerinnen kennen die Grundsätze des Marketings und sind sich deren Bedeutung für den Geschäftserfolg bewusst. Sie setzen die entsprechenden Möglichkeiten und Mittel durchdacht ein.



Leistungsziel 3.1.3.1: Buchhändlerinnen zeigen den Einfluss der Warenpräsentation und der Ladengestaltung, auf den Verkaufserfolg anhand von Beispielen auf. Als Beispiele dienen unter anderem Beobachtungspunkte aus dem Besuch zweier grosser Buchhandlungen. Weiter sind die Lernenden vertraut mit den Besonderheiten und Grundsätzen der Warenpräsentation in Online-Shops und zeigen den Verkaufserfolg anhand von Beispielen auf. Dabei wird auch die Warenpräsentation der E-Books und E-Book-Reader thematisiert. (K2)

Leistungsziel 3.1.3.2: Buchhändlerinnen erklären den Einsatz der verschiedenen Präsentationsarten und beschreiben deren Vorteile. Um dieses Leistungsziel zu erreichen, besuchen sie mindestens zwei grosse Buchhandlungen. (K2)

Folgende Leistungsziele aus dem 1. und 2. Semester werden vertieft und deren Anwendung mündlich geprüft:

Leistungsziel 3.1.2.3: Buchhändlerinnen zeigen die Elemente und Schritte eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs auf. (K2)

Leistungsziel 3.1.2.4: Buchhändlerinnen nennen die unterschiedlichen Fragetechniken und deren Funktionen im Gespräch. (K1)

Leistungsziel 3.1.2.5: Buchhändlerinnen nennen die unterschiedlichen Argumentationstechniken und deren Funktionen im Gespräch. (K1)

Leistungsziel 3.1.2.8: Buchhändlerinnen zeigen die Wichtigkeit des Zusatzverkaufes anhand von Beispielen. (K2)

4. Semester [2 WL]

Richtziel 3.1.4 Marketing: Buchhändlerinnen sind sich der Bedeutung des Marketings für den Geschäftserfolg bewusst. Sie setzen die entsprechenden Möglichkeiten, Mittel und Grundsätze durchdacht ein.

Leistungsziel 3.1.4.2: Buchhändlerinnen sind fähig, für ein Produkt den Marketing-Mix zu gestalten. Dabei legen sie begründet die Produkt- und Dienstleistungs-, sowie die Vertriebs-, Preis- und Kommunikations-politik fest. Hierbei werden insbesondere auch die Online-Aktivitäten (Online-Shop, Social Media-Aktivitäten) berücksichtigt. Sie erklären die Grundregeln des Marketing-Mix und setzen diese in einer praktischen Arbeit selbständig um. Die Auftragserteilung kommt von der Lehrperson, die Arbeit wird benotet. (K5)

Leistungsziel 3.1.4.3: Buchhändlerinnen beschreiben die Instrumente der Verkaufsförderung und zeigen deren Vorteile anhand von Beispielen im Buchhandel auf. In kleinen Gruppen erarbeiten sie die wichtigen Punkte für die erfolgreiche Planung, Bewerbung und Durchführung einer Veranstaltung in ihrer Buchhandlung. Buchhändlerinnen sind zudem vertraut mit verkaufsfördernden Massnahmen von Verlagen, Autoren und Zwischenhändlern, die über Social Web-Kanäle laufen. Dafür beschreiben und vergleichen sie aktuelle Social Media-Aktivitäten von Marktteilnehmern und diskutieren deren Einfluss auf die Buchhandlungen. (K2)

Qualifikationsverfahren QV-Vorbereitung

Folgende Leistungsziele werden mit Blick auf das QV Qualifikationsbereich Praktische Arbeit vertieft und repetiert:

Leistungsziel 3.1.3.1: Buchhändlerinnen zeigen den Einfluss der Warenpräsentation und der Ladengestaltung, auf den Verkaufserfolg anhand von Beispielen auf. Für das spezifische Thema der Schaufenstergestaltung wird ein Rundgang durch verschiedene Buchhandlungen gemacht, um das Wissen aus dem überbetrieblichen Kurs Warenpräsentation und Ladengestaltung im 2. Semester zu vertiefen. (K2)



Leistungsziel 3.1.3.2: Buchhändlerinnen erklären den Einsatz der verschiedenen Präsentationsarten und beschreiben deren Vorteile. (K2)