

Fachlehrplan Beraten und Verkaufen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

1. Semester (2 Wochenlektionen)

3.1.1 Richtziel – Kundenberatung

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

3.1.2 Richtziel – Verkaufsgespräch

Buchhändlerinnen zeigen Bereitschaft zur Diversifikation des Sortiments. Sie sind sich der Unterschiede zwischen Büchern und Produkten aus Nebenmärkten bewusst und setzen die Fachsprache angemessen ein.

Leistungsziele	Inhalte, Themen	Ideen, Hilfsmittel, Kapitel
3.1.1.1	Kommunikationstheorie – praktische Beispiele aus LM	Lehrmittel, Schulz von Thun, Samy Molcho
3.1.1.2	Kommunikation – verbal / nonverbal	
3.1.1.3	Kudentypen und Kommunikation	
3.1.1.5	Dienstleistungen kommunizieren	
3.1.1.6	Preissystem der Branche	
3.1.2.1	1. Eindruck im Verkauf	

Lehrmittel: Omlin/Weger: Branchenkunde Buchhandel

Prüfungen: 3

Fachlehrplan Beraten und Verkaufen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

2. Semester (2 Wochenlektionen)

3.1.2 Richtziel – Verkaufsgespräch

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

Leistungsziele	Inhalte, Themen	Ideen, Hilfsmittel, Kapitel
3.1.2.3	Verkaufsgespräch	Lehrmittel, Jörg Winter "Der Kunde ist Gast"
3.1.2.4	Fragetechniken	
3.1.2.5	Argumentationstechniken	Lehrmittel, Bramann "Wirtschaftsunternehmen Sortiment"
3.1.2.6	Mehrfachbedienung	
3.1.2.7	Aktives Verkaufen	
3.1.2.8	Zusatzverkauf	

Lehrmittel: Omlin/Weger: Branchenkunde Buchhandel

Prüfungen: 3

Fachlehrplan Beraten und Verkaufen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

3. Semester (2 Wochenlektionen)

3.1.3 Richtziel – 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.

3.1.4 Richtziel – Marketing

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

Leistungsziele	Inhalte, Themen	Ideen, Hilfsmittel, Kapitel
3.1.3.1	Grundlagen Warenpräsentation, Gestaltung des Verkaufsraums	Lehrmittel, Bramann "Wirtschaftsunternehmen Sortiment"
3.1.3.2	Verschiedene Präsentationsarten	Besuch Buchhandlungen
3.1.4.1	Grundlagen Marketing	
3.1.4.2	Marketing-Mix	
3.1.4.3	Verkaufsförderung	Anhand praktischer Beispiele
3.1.4.4	Marketingstrategie und Diversifikation für eine Abteilung oder Buchhandlung	Praxisbeispeispiele mit Präsentation

Lehrmittel: Omlin/Weger: Branchenkunde Buchhandel

Prüfungen: 2

Fachlehrplan

Beraten und Verkaufen

grundbildung

wirtschaftsschule
kv winterthur

4. Semester (2 Wochenlektionen)

3.1.3 Richtziel – 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.

3.1.2 Richtziel – Verkaufsgespräch

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

Leistungsziele	Inhalte, Themen	Ideen, Hilfsmittel, Kapitel
3.1.3.1	Schaufenster	Eigenes Schaufenster erstellen
3.1.2.11	Techniken Stressminderung	Ganzes RZ 3.1.2 berücksichtigen
3.1.2.12	Umgang mit Kundenreklamationen	Jörg Winter „Der Kunde ist Gast“
3.1.2.15	Was tun bei Diebstahl	Besuch Stadtpolizei Winterthur

Lehrmittel: Omlin/Weger: Branchenkunde Buchhandel

Prüfungen: 1