“Schwierige Kundengespräche professionell führen“

Die Auszubildenden des 3. Lehrjahres zu Kaufleuten im Einzelhandel haben zu Beginn des neuen Schuljahres 2020/21 einen Workshop zum professionellen Auftreten und Verhalten im Kundenkontakt absolviert. Zu Beginn des Workshops erhielten sie die Aufgabe, auf Ja/Nein-Fragen in Form von Aufstehen bzw. Sitzenbleiben zu antworten. So konnten die SchülerInnen Gemeinsamkeiten feststellen und das Klassenklima aufgelockert werden. Die Übung trug zudem dazu bei, dass sich die Auszubildenden in ihrer neu zusammengeführten Klasse besser kennenlernen konnten.

Im weiteren Verlauf des Workshops zog jede/r SchülerIn ein zum Teil für sie fachfremdes „Produkt“, welches in einem simulierten Kundengespräch verkauft werden sollte. Die Dozenten übernahmen hierbei die Rolle der „schwierigen Kunden“ und die Auszubildenden konnten ihre bisherigen Erfahrungen im Verkauf unter Beweis stellen und übten sich an den unvorhergesehenen Situationen. Schon während der Verkaufsgespräche nahmen die Dozenten auftretende Verhaltensmuster auf und diskutierten diese im Anschluss an das Rollenspiel im Klassenplenum. So konnten die Auszubildenden in verschiedenen Schwerpunkten gezielt geschult und aktiv eingebunden werden. Es wurde unter anderem auf die richtige Begrüßung und Haltung gegenüber Kunden in Zusammenhang mit der verbalen und nonverbalen Kommunikation eingegangen. Für große Begeisterung sorgten zudem die Themenschwerpunkte Nähe-Distanz, Diebstahl und Umgang mit alkoholisierten Kunden.

Die aufgeschlossenen SchülerInnen waren von der offenen und flexiblen Gestaltung des Workshops begeistert. Als abschließende Erkenntnis ließ sich festhalten: Egal welches Produkt verkauft werden soll – es kommt auf die Verkaufstechnik und innere Haltung an.

Die Türöffnerinnen freuen sich über den Erfolg des Projektes und die überwiegend positive Resonanz. Es werden im Schuljahr 2020/21 weitere Workshops für die Auszubildenden und SchülerInnen des OSZ Havelland organisiert.

Türöffner: Zukunft Beruf - Havelland -

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

LAND BRANDENBURG
Ministerium für Bildung, Jugend und Sport

Gefördert durch das Ministerium für Bildung, Jugend und Sport (MBJS) aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Landes Brandenburg.