

EUROPA-FACHBUCHREIHE  
für wirtschaftliche Bildung

# **Berufliche Kompetenz**

## **Fachrichtung**

### **Gastronomie und Nahrung**

Berufsfachschule Saarland

Fachstufe II

Lernaufgaben

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsseldorfer Straße 23  
42781 Haan-Gruiten  
Europa-Nr.: 27845



Autorinnen und Autoren: s. Angaben auf S. 3 (unten)

Allgemeiner Hinweis:

Bilder ohne Bildquellenangabe wurden von den Autoren erstellt und bearbeitet.

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Betrieben/Unternehmen (Namen, Personen, Mitarbeitern, Kunden, ...) sind i. d. R. fiktiv, d. h. sie stehen in keinem Zusammenhang mit real existierenden Betrieben/Unternehmen in der dargestellten oder ähnlicher Form.

Dies gilt auch für alle an diesen Betrieben/Unternehmen beteiligten Personen. Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt des Drucks. Die ständige Aktualität kann von Seiten der Autorinnen und Autoren nicht gewährleistet werden. Für den Inhalt externer Seiten sind die Betreiber verantwortlich.

1. Auflage 2024

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-2784-5

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2024 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Layout, Grafik, Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf

Umschlagkonzept: Tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © chanidapa – Adobe Systems Software Ireland Companies, Adobe Stock, Dublin, Irland

Druck: TOTEM.COM.PL, 88-100 Inowrocław, Poland



## Ein Anfang

Liebe Schülerinnen und Schüler,

in der Berufsfachschule werdet ihr auf die Berufswelt vorbereitet. Damit ihr eure Kompetenzen bestmöglich einbringen und weiterentwickeln könnt, sind diese Lernaufgaben entstanden. Mithilfe der Lernaufgaben könnt ihr selbstständig und mit anderen Arbeitsaufträgen mit Berufsbezug bearbeiten. So könnt ihr Problemstellungen aus der beruflichen Praxis lösen und viel Neues lernen. Dabei wünschen wir euch viel Spaß und Erfolg.

Liebe Lehrerinnen und Lehrer,

die Lernaufgaben beziehen sich auf den Lehrplan für die Berufsfachschule im Fach Berufliche Kompetenz.

Jede Lernaufgabe beginnt mit einer Hinführung und Bekanntgabe der Ziele sowie einer realitätsnahen beruflichen, gesellschaftlichen oder persönlichen Problemstellung. Im Prozess der vollständigen Handlung erschließen sich die Schülerinnen und Schüler die Problemstellung. Sie erarbeiten sich neue fachliche Inhalte, verabreden Arbeitspläne, kontrollieren und bewerten ihre Ergebnisse sowie ihren Arbeitsprozess. Bei der Erstellung der Lernaufgaben wurde auf Methodenvielfalt geachtet. In den Lernaufgaben bieten Übungen den Schülerinnen und Schülern die Möglichkeit, den Lernstoff zu wiederholen und erworbene Lernstrategien anzuwenden.

Wir wünschen viel Erfolg und Freude bei der Arbeit mit den Lernaufgaben und hoffen, dass diese bereichernde Begleiter für Lehrende und Lernende werden. Vorschläge und Hinweise, die der Verbesserung und Weiterentwicklung der Lernaufgaben dienen, nehmen wir dankend entgegen.

Sommer 2021

### Didaktisches Konzept und Layout

Staatliches Landesseminar: Bärbel Binkle,  
Alexander Krier, Dr. Markus Lösch

### Redaktion

Verena Paul (TG BBZ Dillingen)

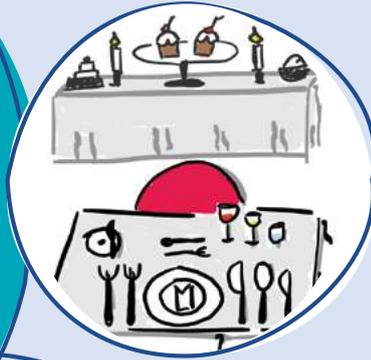
### Autorinnen und Autoren

**Nicole Verdirk (TG BBZ 2 Saarbrücken)**, Julia Falk (TG BBZ 2 Saarbrücken),  
Eva Klütsch (TG BBZ 2 Saarbrücken), Nicole Walter (TG BBZ 2 Saarbrücken)

BERUFSFACHSCHULE - FACHSTUFE II

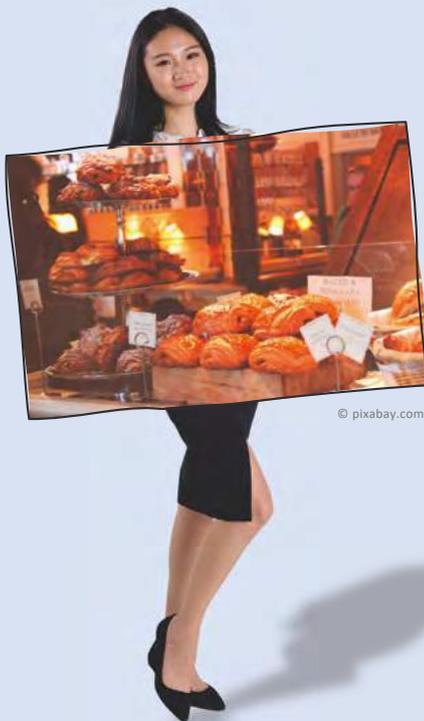
# BERUFLICHE KOMPETENZ

Fachrichtung  
Gastronomie und Nahrung



## LERNFELD 6

Erbringung  
berufstypischer  
Dienstleistungen



© pixabay.com

© imphilip –  
stock.adobe.com



© Jacob Lund –  
stock.adobe.com

© Krakenimages.com –  
stock.adobe.com



© Slawomir Fajer –  
stock.adobe.com

© Rui Vale de Sousa –  
stock.adobe.com

# Lernaufgaben

▶ Diese Lernaufgaben erwarten dich in Lernfeld 6

**BFS II**  
**Lernfeld 6**  
Erbringung berufstypischer Dienstleistungen



4 Stunden  
**6.1** Hilfe bei der Berufswahl

Übersicht berufstypischer Dienstleistungen

Plakat

8 Stunden  
**6.2** Verkaufen und Beraten mit Plan

Phasen des Verkaufs-/Beratungsgesprächs, telefonische Bestellannahme

Storyboard

8 Stunden  
**6.3** Ein Frühstücksbuffet entsteht

Buffetaufbau, Dekoration, Belegpläne für Platten, Garnituren für Speisen

Fotostory

6 Stunden  
**6.4** Der Mittagstisch – Grundregeln der Menüerstellung

Grundregeln der einfachen Speisefolge, Zusammenstellung von Grundmenüs und erweiterten Menüs

Menükarte

8 Stunden  
**6.5** Service für die Gäste

Tischeindecken, Serviettenfalten, Grundregeln des Servierens

Lernmappe



**Lernfeld 7**  
Ausgewogene und bedarfsgerechte Ernährung von Kunden und Gästen



Annalena, Celina und Mika werden dich durch die Lernaufgaben führen. Sie besuchen auch die Berufsfachschule für Gastronomie und Nahrung. Gemeinsam mit ihnen wirst du nun auch in der BFS II viel Neues lernen.

Celina absolvierte ihr Praktikum in der Bäckerei und arbeitete dabei immer selbstständiger. Vor allem im Umgang mit den verschiedenen Kundentypen wurde Celina dann auch immer sicherer. Sie kann sich sehr gut vorstellen, nach ihrem Abschluss im Nahrungsbereich eine Ausbildung zu beginnen.

Annalena entschied sich für ein Praktikum im Restaurant und stellte sehr schnell fest, dass diese Entscheidung für sie genau richtig war. Je mehr Aufgaben Annalena selbstständig durchführen durfte, desto mehr Freude machten ihr der Umgang mit den Gästen und die kreativen Arbeiten im Service.

Mika fühlte sich in der Fleischerei von Anfang an sehr wohl und auch nach einem Jahr Praktikum hat sich dieser Berufswunsch bestätigt. Die vielen Möglichkeiten Fleischwaren herzustellen, zu behandeln und hier eigene Ideen zu verwirklichen, faszinieren Mika sehr.

© imphilip – stock.adobe.com

© Krakenimages.com – stock.adobe.com

© Rui Vale de Sousa – stock.adobe.com



In den Lernaufgaben löst du berufliche Aufgabenstellungen nach dem Prinzip der „vollständigen Handlung“.

Um Arbeitsaufträge und Problemstellungen zu bewältigen, brauchst du Strategien! Damit du dir gute Strategien aneignen kannst, bearbeitest du Lernaufgaben nach dem Prinzip der „vollständigen Handlung“.

Idealerweise geht man so in einem Beruf vor, um Arbeitsaufträge erfolgreich zu meistern.

Wenn du in den kommenden Lernfeldern immer wieder Aufträge und Problemstellungen in der vollständigen Handlung löst, wirst du viele Kompetenzen aufbauen.

Du wirst schließlich viel wissen und viel können! Aber du musst auch wollen!

➔ Dann bist du kompetent und kannst herausfordernde Probleme lösen.



Was willst du?

Ich nehme mir im Lernfeld 6 „Erbringung berufstypischer Dienstleistungen“ das Folgende vor:

.....

.....

.....

.....

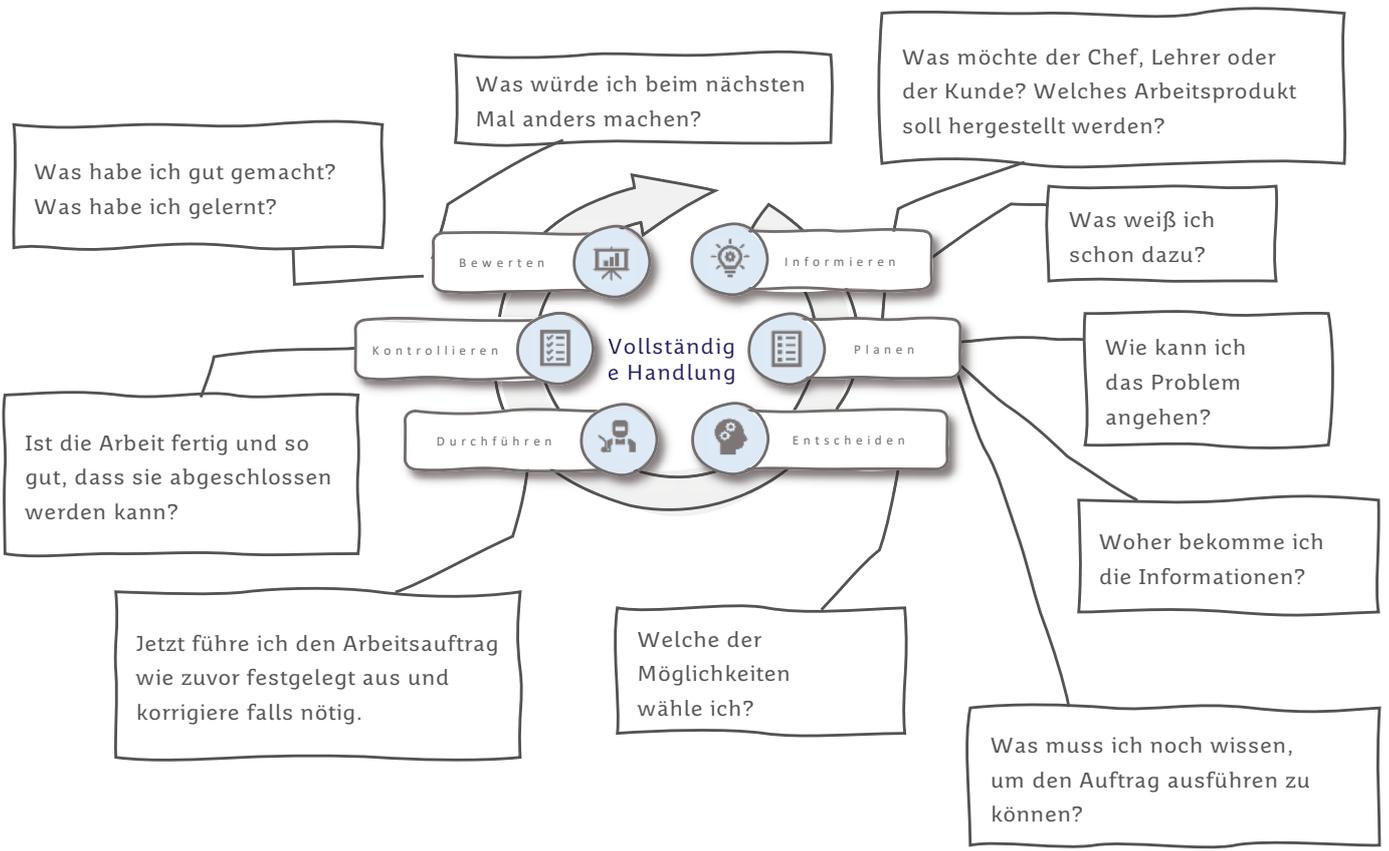
.....

.....



**kompetent = ich weiß + ich kann + ich will**

In Anlehnung an Pimmin Stadler





## Lernfeld 6: Erbringung berufstypischer Dienstleistungen

### Lernaufgabe 6.1: Hilfe bei der Berufswahl

Ich kann ...

- anlassbezogene, berufstypische Dienstleistungen beschreiben.
- berufstypische Dienstleistungen den Berufsfeldern zuordnen.
- berufstypische Dienstleistungen übersichtlich darstellen.



Zeitumfang: 4 Unterrichtsstunden





© Rui Vale de Sousa – stock.adobe.com



© Imphilip – stock.adobe.com



© Asier – stock.adobe.com



© Krakenimages.com – stock.adobe.com

Mika, Annalena und Celina konnten im letzten Jahr viel Erfahrung in ihren Praktikumsbetrieben sammeln.

Annalenas Freundin Sherry steht vor ihrem Schulabschluss und weiß nicht, was sie danach machen soll. Sie bittet die drei Freunde um Hilfe. Sherry will wissen, wie es in den einzelnen Berufen, in denen die drei ihre Praktika gemacht haben, im Alltag zugeht.

Celina berichtet vom Bedienen der Kunden und dem sorgfältigen Verpacken von Kuchen und Brötchen in der Bäckerei. Annalena erzählt vom Servieren der Speisen im Restaurant und Mika berichtet vom Verkauf, aber auch vom Vor- und Zubereiten von Speisen in der Fleischerei.

Sherry findet das alles sehr spannend, könnte sich aber nicht spontan für einen Bereich entscheiden und bittet die drei daher, noch mehr zu erzählen, damit sie sich ein besseres Bild über die einzelnen Berufe machen kann.

Mika, Celina und Annalena wollen für sie ein Plakat erstellen, auf dem alle Dienstleistungen (Tätigkeiten) der einzelnen Berufe zu sehen sind. Dieses Plakat wollen sie auch in ihrem Klassenraum aufhängen, da auch Mitschüler daran interessiert sind.

1

Informiere dich über das Szenario und notiere hier alle wichtigen Informationen.



Large empty grid area for taking notes.

2

Gibt es noch weitere Informationen, die wichtig sein könnten? Versetze dich dazu in die Lage der vier Personen.



Large empty grid area for taking notes.

Dokumentiere deinen Lernweg auf Seite 17, damit dir nichts entgeht.





Mika, Celina und Annalena wollen aus ihren jeweiligen Praktikumsbereichen die Tätigkeiten heraussuchen, die für den Beruf typisch sind.

Zeit für  
Teamarbeit ...



© Krakenimages.com –  
stock.adobe.com

© Imphilip –  
stock.adobe.com

© Rui Vale de Sousa –  
stock.adobe.com

3

Bilde mit drei Mitschülerinnen oder Mitschülern ein Arbeitsteam. Jedes Team beschäftigt sich mit einem eigenen Infotext.

Team A: Befasst euch mit dem Infotext A (siehe Seite 11).

Team B: Lest den Infotext B (siehe Seite 12).

Team C: Informiert euch im Infotext C (siehe Seite 13).

Wenn ihr mit der Bearbeitung der Infotexte fertig seid, kommt auf diese Seite zurück.

Notiert hier euer Team  
(A, B, oder C) und eure  
Teammitglieder:

Fertig mit den Infotexten?  
Dann geht es hier weiter.



Mika, Celina und Annalena haben aus ihrem jeweiligen Berufsfeld die typischen Dienstleistungen herausgesucht. Jetzt wollen sie ihre Ergebnisse mit den anderen vergleichen.

4

Findet euch in neuen Gruppen zusammen und zwar so, dass in jeder Gruppe ein Schüler oder eine Schülerin von Team A, Team B und Team C zu finden ist.

Tauscht eure Notizen aus und vergleicht die typischen Dienstleistungen aus den einzelnen Berufen.

Ergänzt eure Notizen (blauer Kasten auf Seite 11, 12 und 13) mit weiteren Dienstleistungen, die euch noch einfallen, die aber nicht im Text vorkommen.

Gruppenpuzzle



Geschafft?

Dann geht es weiter auf Seite 14.



Dienstleistung – was ist das?  
Jede bezahlte Aktivität mit dem Ziel der  
Bedürfnis- oder Wunschbefriedigung  
von Kunden oder Gästen.





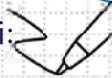
Lest euch den zugewiesenen Infotext durch. Markiert erst im Text in einer Farbe die typischen Dienstleistungen für diesen Beruf bzw. Berufsbereich. Notiert diese im Anschluss unten, im blauen Kasten.

### Infotext A

„Also, mein Praktikumstag beginnt so, dass ich die Theke und die Brotregale mit Waren einräume. Es werden zusätzlich noch Brötchen und Brezeln frisch für die Kunden aufgebacken. Danach bereite ich die belegten Sandwiches frisch zu. Zwischendurch kommen schon die ersten Kunden und kaufen fürs Frühstück ein. Manche wollen zu ihren Backwaren einen „Kaffee to go“. Mittlerweile darf ich schon die Kasse bedienen und kassieren. Letzte Woche ist das Display ausgefallen und ich musste alles im Kopf ausrechnen – das war total anstrengend. Beim Einpacken von Kuchen und Torten muss mir meine Kollegin noch helfen, das finde ich nicht so einfach. Im Frühjahr und Sommer ist auch unsere Terrasse geöffnet, dann darf ich die Kunden draußen bedienen und habe täglich mehr Bewegung. Abends muss natürlich immer alles sauber gemacht werden und es werden die Bestellungen für den nächsten Tag an die Backstube weitergeleitet.“



© imphilip – stock.adobe.com

Notiere hier stichwortartig die typischen Dienstleistungen im Bereich Bäckerei: 

Grid area for writing notes.

Fertig?  
Dann blättere zurück  
zu Seite 10. 



Lest euch den zugewiesenen Infotexte durch. Markiert erst im Text in einer Farbe die typischen Dienstleistungen für diesen Beruf bzw. Berufsbereich. Notiert diese im Anschluss unten, im blauen Kasten.

## Infotext B

„Ich helfe im Restaurant aus und bei mir wechselt der Arbeitsbereich häufig. Manchmal helfe ich beim Frühstück und manchmal beim Mittagstisch oder auch beim Abendessen. Das heißt, ich habe ganz unterschiedliche Arbeitszeiten.

Das Eindecken der Tische gehört immer dazu, je nach Mahlzeit, genau wie das Abräumen des schmutzigen Geschirrs. Was mir aber am meisten Spaß macht, ist das Bedienen der Gäste. Ich habe dabei schon viel über verschiedene Gerichte und auch Getränke gelernt. Wenn die Gäste also Fragen haben, kann ich sie schon gut beraten. Am Anfang war es echt wacklig, das Tablett mit den Getränken zu tragen, aber das klappt jetzt richtig gut.

Was nicht so schön ist, ist wenn Gäste nicht gut gelaunt sind oder sich beschweren. Damit komme ich noch nicht so gut klar.

Ach ja, und ich muss immer eine Uniform tragen: aus schwarzer Hose, weißem Hemd und schwarzer Weste. Das gehört einfach dazu.“



© Krakenimages.com - stock.adobe.com

Notiere hier stichwortartig die typischen Dienstleistungen im Bereich Restaurant:



Fertig?  
Dann blättere zurück  
zu Seite 10.



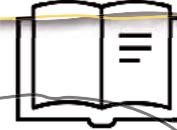


Lest euch den zugewiesenen Infotexte durch. Markiert erst im Text in einer Farbe die typischen Dienstleistungen für diesen Beruf bzw. Berufsbereich. Notiert diese im Anschluss unten, im blauen Kasten.

### Infotext C

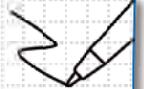
„Bei mir läuft der Tag sehr strukturiert ab. Ich helfe, die Theke dekorativ und ordentlich einzuräumen und alle Preisschilder den Produkten zuzuordnen. Dabei muss alles ganz hygienisch zugehen, Preisschilder dürfen z. B. nicht direkt mit Fleisch in Kontakt kommen. Wir haben aber nicht nur Wurst und Fleisch, sondern auch Käse. Der kommt in eine abgetrennte Käsetheke. Ich muss auch Hackfleisch vorbereiten oder bestimmte Wurstspezialitäten in Verpackungen abfüllen. Wir haben ja regelmäßig unseren Mittagstisch, da helfe ich manchmal beim Kochen und den Vorbereitungen in der Küche. Für den Partyservice werden von uns hauptsächlich Wurst- und Käseplatten belegt. Das will der Chef mir demnächst zeigen.

Natürlich darf ich auch Kunden bedienen und kassieren, genauso wie abends aufräumen und putzen. Oft haben die Kunden aber auch Fragen zu den Produkten, die ich leider nicht immer beantworten kann. Aber ich lerne jeden Tag etwas Neues dazu.“



© Rui Vale de Sousa – stock.adobe.com

Notiere hier stichwortartig die typischen Dienstleistungen aus der Fleischerei:





Celina, Mika und Annalena sind schon sehr zufrieden. Sie haben viele mögliche Dienstleistungen aufgeführt. Annalena und Mika erinnern daran, dass sie die Küche und das Hotel nicht vergessen dürfen.

5

Notiert euch, ausgehend von den Dienstleistungen in den Bereichen Bäckerei, Fleischerei und Restaurant, auch zum Bereich der Küche (Beruf Koch/Köchin) und des Hotels (Beruf Hotelfachfrau/Hotelfachmann) typische Dienstleistungen. Vergesst dabei nicht das Housekeeping.

Wenn ihr noch Ideen braucht, scannt die QR-Codes und informiert euch hier.

Bleibt dazu in euren gemischten A-/B-/C-Gruppen.

D – Typische Dienstleistungen in der Küche bzw. Koch:



<https://ta.planet-beruf.de/tagesablauf-koch-kochin#101429>

E – Typische Dienstleistungen im Hotel inklusive Housekeeping

Housekeeping?  
Die Reinigung und Instandhaltung der Zimmer sowie des gesamten Hotels.



<https://planet-beruf.de/schuelerinnen/mehrin-beruf/berufe-von-a-z/ausbildungsberufe-h/hotelfachmann-frau/>



Celina, Mika und Annalena haben mit eurer Hilfe sehr viele Dienstleistungen zusammengetragen und sind jetzt bereit, einen Überblick zu erstellen.



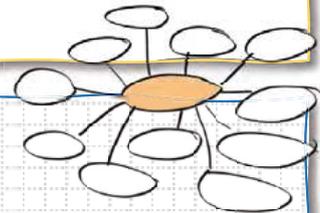
6

Entscheidet im Klassenverband über die Aufteilung des Plakates für die Mindmap. Legt Farben für die unterschiedlichen Bereiche (A bis E) fest und entscheidet über weitere Gestaltungsmöglichkeiten wie z. B. Bilder usw.

Toll! Die wichtigsten Entscheidungen sind getroffen. Nun kann das Plakat erstellt werden.

7

Erstellt im Klassenverband die Mindmap über die berufstypischen Dienstleistungen. Fertigt erst eine Skizze an.



Handwritten signature or initials.



Annalena, Celina und Mika haben in der Klasse gemeinsam eine große Mindmap erstellt und dabei alle wichtigen Dienstleistungen, nach Berufen geordnet, aufgeführt. Sogar zwei bisher unbekannte Berufe haben sie ergänzt.

- 8 Hängt die Mindmap in eurem Klassenraum auf und schaut euch das Ergebnis in Ruhe an (2 Minuten).

Dann kommt das **Blitzlicht**:

Jetzt darf jeder aus der Klasse einen Satz zum Arbeitsergebnis sagen, z. B. könnt ihr eure Zustimmung ausdrücken, kritisieren oder spontane Ergänzungen machen.

Beispiel: „Ich finde toll, dass sehr leserlich geschrieben ist.“



Es spricht immer nur einer, der Rest hört zu! Diskutieren könnt ihr im Anschluss.



Notiere dir hier für dich besonders wertvolle Hinweise aus dem Blitzlicht:



Celina, Mika und Annalena sind sehr zufrieden mit ihrer Übersicht und präsentieren sie nun auch ihrer Freundin Sherry, damit sie sich ein Bild der Dienstleistungen in den unterschiedlichen Berufen machen kann.

- 9 Bewerte deinen Lernerfolg mit Hilfe der Ampel. Kreuze neben der Ampel an.

● = gar nicht zufrieden

● = es geht so

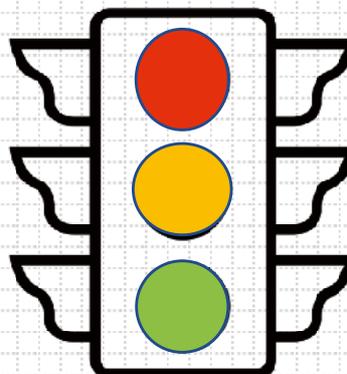
● = top



### Lernampel:

Zufriedenheit mit dem Ergebnis:

Zusammenarbeit in den Teams:



Das will ich noch verbessern:



Dokumentiere in der unteren Tabelle deine Lernschritte, damit du während der Lernaufgabe keine Details übersiehst.

| Nr.  | Handlungsprodukt              | erledigt am: | Unterschrift: |
|------|-------------------------------|--------------|---------------|
| 1, 2 | Szenario analysieren          |              |               |
| 3    | Notizzettel zu den Infotexten |              |               |
| 4    | Ergänzungen der Infotexte     |              |               |
| 5    | Transfer auf Hotel + Küche    |              |               |
| 6,7  | Mindmap Plakat                |              |               |
| 8    | Blitzlicht (Feedback)         |              |               |
| 9    | Bewertung Ampel               |              |               |



Abschluss



An diesem Thema interessiert mich besonders:

Grid area for writing notes.

Meine 3 wichtigsten Erkenntnisse:

- 1.
- 2.
- 3.



Zum Abschluss noch ein Feedback von der Lehrkraft an dich:



Grid area for writing feedback.



© pixabay.com



© shutterstock.com



© pixabay.com

## Lernfeld 6: Erbringung berufstypischer Dienstleistungen

Lernaufgabe 6.2: Verkaufen und Beraten mit Plan

Ich kann ...

- berufstypische Verkaufssituationen beschreiben.
- Kunden und Gäste beraten.
- typische Arbeitsabläufe planen und durchführen.
- wörtliche Rede formulieren.
- ein Storyboard erstellen.



© pixabay.com



Zeitumfang: 8 Unterrichtsstunden





© Krakenimages.com –  
stock.adobe.com



© imphilip –  
stock.adobe.com



© Rui Vale de Sousa –  
stock.adobe.com

Celina, Mika und Annalena sitzen in der Altstadt und trinken nach der Schule gemeinsam noch was zur Entspannung. Die Servicekraft, die sie bedient ist sehr gestresst, nichts scheint bei ihr heute rund zu laufen. Über die Hektik, die sie ausstrahlt, beschweren sich schon einige Gäste.

Da bei Celina, Annalena und Mika während ihrer Praktika auch manchmal Dinge schief gelaufen sind, haben sie viel Verständnis für die Servicekraft. Die drei unterhalten sich nun über ihre eigenen Missgeschicke im vergangenen Jahr – im Nachhinein können sie sogar darüber lachen.

Mika berichtet, dass er eine telefonische Bestellung vermässelt hat, da er nichts mitgeschrieben hatte und Celina hat einen Rüffel von ihrer Chefin bekommen, weil sie in der Bäckerei anfangs häufig Kunden falsch begrüßt hat. Annalena gibt zu, dass sie einige Male mit sich selbst unzufrieden war, weil sie immer wieder Sachen vergessen hat und dann im Restaurant ständig hin- und herrennen musste.

Alle drei verstehen inzwischen, dass die Praktikumsbetreuer nicht begeistert waren. Annalena macht den Vorschlag, dass sie zu dritt mit ihren jetzigen Erfahrungen und der Sammlung von weiteren Informationen Leitfäden in Form von Storyboards erstellen könnten. Diese Storyboards sollen die typischen Abläufe eines Verkaufsgesprächs in den Bereichen Gastronomie und Nahrung aufweisen. Celina und Mika sind begeistert und wollen es als Projekt in der Schule vorstellen. Die Mitschülerinnen und Mitschüler können das für die weiteren Berufsschritte sicher auch sehr gut gebrauchen.

1 Analysiere die Situation und mache dir Notizen zur Ausgangslage, zur Problemstellung und zum Arbeitsauftrag.

Notiere dir auch Fragen, Gedanken und Ideen, die wichtig sein könnten.



Denke daran, deine Fortschritte auf Seite 28 zu dokumentieren.

Storyboard?  
Das ist eine Bildsequenz in Kombination mit einem Text.





Celina traut sich und macht den Anfang. Sie erzählt von ihrem Tagesablauf während ihres Praktikums und was sie dabei gelernt hat.

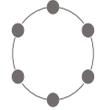
- 2 Lies dir die Beschreibung von Celina durch. Notiere am Rand die einzelnen Phasen des hier beschriebenen Verkaufsvorgangs.



© imphilip -  
stock.adobe.com



Wenn du zusätzliche Hilfe brauchst, schau dir die möglichen Phasen unter der Beschreibung von Celina an.



Celina berichtet aus der Bäckerei:

Meine Chefin hat mir geholfen, wie ich Kunden korrekt von A bis Z bediene. Das ist gar nicht so schwer.

Wenn der Kunde die Tür reinkommt, begrüße ich ihn lächelnd und schaue ihn an.

Danach frage ich, was er gerne kaufen möchte. Manchmal wissen die Kunden das noch nicht so genau, dann zeige ich ihnen verschiedenen Gebäcke und erkläre diese. Viele, vor allem ältere Kunden, wollen oftmals nur ein wenig mit mir reden. Das macht auch Spaß.

Manche Kunden wollen z. B. eine Torte für eine Feier bestellen, dann zeige ich ihnen unseren Ordner und erkläre ihnen die verschiedenen Torten.

Je nachdem was die Kunden kaufen, muss ich die Waren verschieden verpacken. Brötchen und Brot kommen in Papiertüten, Croissants und ähnliche Waren auch. Torten und Kuchen werden auf Papp-tabletts gesetzt, dazwischen kommt Fettpapier und dann wird das Tablett in Papier eingeschlagen. Dafür musste ich echt lange üben. Das ist gar nicht so leicht.

Wenn die Kunden alles haben, wird kassiert. Die Kasse darf ich schon länger bedienen. Daher weiß ich, dass ich erst das Rückgeld rausgebe, bevor ich das Geld der Kunden in die Kasse lege. Dann kann ich mich auch nicht verzählen.

Nach dem Kassieren verabschiede ich die Kunden und wünsche ihnen einen schönen Tag.

Also, alles voll easy!

Phasen

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Mögliche Phasen, wähle die passenden Begriffe aus:

Verabschiedung – Reklamation – Begrüßung – Kassieren – Bestellannahme – Verpacken – Beraten – Erfragen des Kundenwunsches – Pausengespräch

