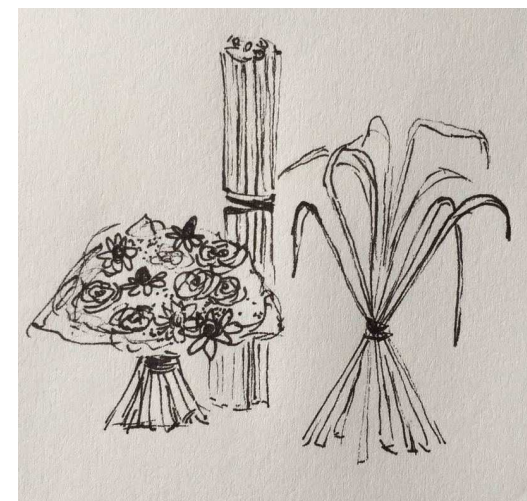


## Lernszenario

### Straußbinden



<b>Bezeichnung der Qualifikation</b>	Florist
<b>EQR Niveaustufe</b>	Niveaustufe 3 (Blumenverkäufer)
<b>Bezug zu Lernergebniseinheiten</b>	<b>U3 Techniken</b> U3.2 Fertigungstechniken

### **Kernaufgaben und Arbeitsaufgaben**

Herstellung und Verkauf von floralen Dekorationen  
 Gestaltung von Blumenarrangements, grüne Dekorationen und/oder Präsentationen  
 Bietet umweltfreundliche Produkte und natürliche Materialien  
 informiert und berät

### **Betriebliche Situation**

Als Facharbeiter in einem Blumenladen werden Sie diese Woche einen großen Teil des Verkaufsprozesses übernehmen. Weil einer von ihnen Deine Kollegen sind krank und dein Kollege hat viel Blumenarbeit zu erledigen, die Verkaufsgespräche und alles, was dazu gehört, dreht sich alles um dich. Ziel ist es, möglichst viele Kunden zu erreichen, zu sprechen, zu informieren und zu beraten. Sie können auch Bestellungen annehmen und mit Standardbeschwerden umgehen. Neben der Kundenbetreuung ist es auch die Absicht, dass Sie die Produkte richtig verpacken und die verschiedenen Kassenaktivitäten durchführen. Sie sind sich Ihrer Verantwortung bewusst, aber Sie wissen auch, dass Sie bei komplexen oder unerwarteten Fragen immer auf Ihre Kollegen zurückgreifen können.

### **Ziele des Auftrags**

Sie erhalten Kunden und treffen sie höflich, wo der Service wichtig ist. Sie informieren und beraten über die Möglichkeiten, unter Berücksichtigung der Wünsche des Kunden hinsichtlich Geschmack / Stil, Preis und Anlass. Außerdem nehmen Sie Bestellungen richtig auf. Darüber hinaus bearbeiten Sie Standardreklamationen nach dem geltenden Verfahren. Wenn Sie komplexere oder umfangreichere Beschwerden haben, können Sie sich an Ihren direkten Vorgesetzten wenden oder ihn verweisen. Sie verknüpfen dies mit dem Kunden zurück.

Sie kennen Preise und Preisänderungen. Darüber hinaus können Sie die Produkte verkauft verpacken, unter Berücksichtigung der Wetterbedingungen, in der Art und Weise, die in der Gesellschaft üblich ist.

Sie machen die Kasse und den Pin einsatzbereit; Kassenrollen vervollständigen und ersetzen. Sie betreiben die Registrierkasse nach Anweisung; Bezahlung, Registrierung, Bearbeitung von Retouren und Verpackung. In Absprache mit dem Vorgesetzten schließen Sie die Kasse und übertragen sie. Sie zählen die Kasse und besprechen eventuelle Barunterschiede.

### Arbeitsauftrag

Ihr Vorgesetzter gibt Ihnen in dieser Woche die Aufgabe, die verschiedenen Verkaufsgespräche zu führen. Sie sprechen mit den Kunden richtig, wo Sie Fragen hinter den Wünschen des Kunden stellen. Sie informieren und beraten den Kunden über die verschiedenen Möglichkeiten. Sie müssen auch in der Lage sein, Bestellungen anzunehmen und Beschwerden zu bearbeiten. In Ihrem Unternehmen ist der Service von größter Bedeutung, den Sie berücksichtigen.

Sie kennen die Preise der Produkte und wissen, wann sich die Preise ändern (zB Rabatte oder Angebote). Sie teilen dies dem Kunden mit.

Hat der Kunde eine Entscheidung getroffen, verpacken Sie diese erkennbar und so, dass die Witterungsbedingungen und die Anfälligkeit des Produkts berücksichtigt werden.

Sie vereinbaren mit dem Kunden, wo Sie die Kasse benutzen, das Pin-Gerät, damit der Verkauf des Produktes gut registriert wird. Sie müssen auch in der Lage sein, Retouren zu bearbeiten. Am Ende des Tages schließen Sie die Kasse, nachdem Sie sie beendet haben.

### Arbeitsmethode

Beende die Aufgabe, indem du die Schritte des folgenden Vierphasenmodells befolgst:



Diese Publikation ist lizenziert unter einer Creative-Commons-Lizenz: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Bereiten

- ausreichende Kenntnis von Verkaufsgesprächen, Informieren, Beraten, Annahme von Bestellungen, Umgang mit Beschwerdeverpackungsmethoden und Zahlungsmethoden.

Design

- Nicht zutreffend

Lauf

- Führen Sie Verkaufsgespräche, bei denen Sie Kundenservice, Service und die korrekte Preisgestaltung der Produkte berücksichtigen. Bestellungen annehmen und Beschwerden bearbeiten. Packen Sie die Produkte nach der Ladenformel und bezahlen Sie.

Rückblick

- Besprechen Sie die Ausführung und das Ergebnis des Einsatzes mit Ihrem Vorgesetzten. Was ist gut gelaufen und erfolgreich? Was würdest du nächstes Mal anders machen?

**Ergebnisse:**

Produkte

Das Verkaufsgespräch

- Um Kunden richtig zu beantworten
- Annahme der Kundenwünsche durch Fragen
- Informieren und beraten
- Bestellungen annehmen
- Behandle Standardsymptome
- Kenntnis der Produkte



Diese Publikation ist lizenziert unter einer Creative-Commons-Lizenz: Namensnennung – Weitergabe unter gleichen Bedingungen.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.





	<p>Bereitstellung von Dienstleistungen                  Kontaktieren Sie den Betreuer bei komplexen oder umfangreichen Beschwerden</p>
Abwicklung von Verkäufen	<p>Kunden über korrekte Preise informieren                  Verpacken Sie Produkte nach Hausart                  Verpackungsprodukte unter Berücksichtigung der Wetterbedingungen /                  Verwundbarkeit</p>
Kassenbedienung	<p>Sichere Kasse und Pin                  Komplette Registrierkasse, ersetzen Kassenrollen                  Arbeitet Kasse / Pin nach Anweisung; bezahlen und registrieren, Retouren und                  Verpackung bearbeiten                  Ich führe und übertrage die Registrierkasse.</p>