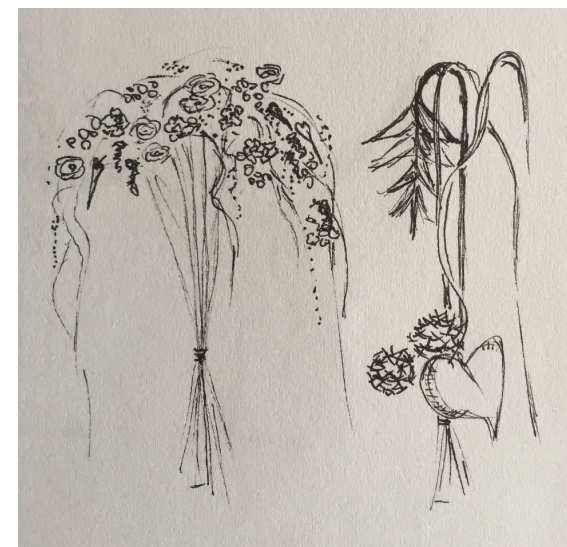


## Lernszenario

### Straußbinden



<b>Bezeichnung der Qualifikation</b>	Florist
<b>EQR Niveaustufe</b>	Niveaustufe 4 (Florist)
<b>Bezug zu Lernergebniseinheiten</b>	<b>U3</b> U3.2 <b>Techniken</b> Fertigungstechniken



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.



### **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 Spezialist in einem Blumenladen werden Sie in dieser Woche gebeten, einen großen Teil des Verkaufsprozesses zu übernehmen. Weil einer Ihrer Kollegen krank ist und Ihr anderer Kollege viel Blumenarbeit zu erledigen hat, fallen Ihnen alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem Verkauf und dem Umgang mit den Verkäufen auf.

Ziel ist es, möglichst viele Kunden zu erreichen, zu sprechen, zu informieren und zu beraten. Sie können auch alle Bestellungen entgegennehmen und Beschwerden bearbeiten.

Neben der Kundenbetreuung ist es auch die Absicht, dass Sie die Produkte richtig verpacken und die verschiedenen Kassenaktivitäten durchführen. Im Prinzip arbeiten Sie selbständig und Sie berichten nur an den Unternehmer oder Manager.

### **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. Sie können spezifische oder inhaltliche Fragen von Kunden beantworten. Außerdem nehmen Sie alle Bestellungen entgegen. Sie behandeln auch Beschwerden gemäß dem geltenden Verfahren. Wenn Sie komplexere oder umfangreichere Beschwerden haben, können Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten beraten lassen. Sie verknüpfen das Ergebnis zurück mit dem Kunden und befassen sich damit weiter. Von Ihnen wird erwartet, dass Sie die Art und den Grund der Beschwerde richtig einschätzen und dass Sie während der Abrechnung die richtigen Beurteilungen



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.



vornehmen.

Sie kennen Preise und Preisänderungen. Darüber hinaus können Sie die verkauften Produkte unter Berücksichtigung der Witterungsbedingungen in der üblichen Weise verpacken.

Sie machen die Kasse und den Pin einsatzbereit. Sie betreiben die Kasse; Bezahlung, Registrierung, Bearbeitung von Retouren und Verpackung. Sie schließen die Kasse am Ende des Tages und übertragen sie. Sie zählen die Kasse und besprechen eventuelle Barunterschiede mit dem Vorgesetzten.

### Arbeitsauftrag

Ihr Vorgesetzter gibt Ihnen diese Woche die Aufgabe, einen großen Teil des Verkaufsprozesses zu verfolgen. Sie sprechen mit den Kunden richtig, wo Sie Fragen hinter den Wünschen des Kunden stellen. Fachspezifische Fragen können aufgrund Ihrer inhaltlichen Kenntnisse beantwortet werden. Sie informieren und beraten den Kunden über die verschiedenen Möglichkeiten. Sie müssen auch alle Arten von Bestellungen nehmen und Beschwerden richtig behandeln. 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 regeln sich mit dem Kunden über die Kasse und das Pin-Gerät. Damit sind auch alle Produkte registriert. Sie verarbeiten Retouren. Am Ende des Tages schließen Sie die Kasse und übertragen sie. Gelddifferenz wird mit dem Vorgesetzten besprochen.

Arbeitsmethode

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

Bereiten

- Kenntnis von Produkten, Verkaufsgesprächen, Information, Beratung, Annahme von Bestellungen, Umgang mit Reklamationen, Verpackungsmethoden und Zahlungsmethoden.

Design



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.



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nicht zutreffend</li> </ul> <p>Lauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Führen Sie Verkaufsgespräche, bei denen Sie Kundenfreundlichkeit, fachspezifische Fragen, Service und die korrekte Preisgestaltung der Produkte berücksichtigen. Bestellungen annehmen und Beschwerden bearbeiten. Packt die Produkte nach der Ladenformel und kümmert sich um den Verkauf.</li> </ul> <p>Rückblick</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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? Welche Maßnahmen werde ich diesbezüglich durchführen?</li> </ul>	
<p><b>Ergebnisse:</b></p>	
<p>Produkte</p>	
<p>Das Verkaufsgespräch</p>	<p>Um Kunden richtig zu beantworten                  Annahme der Kundenwünsche durch Fragen                  Kann auf fachspezifische Fragen antworten                  Informieren und beraten                  Bestellungen annehmen                  Umgang mit Beschwerden nach dem Urteil                  Kenntnis der Produkte                  Bereitstellung von Dienstleistungen                  Im Falle von komplexen oder umfangreichen Beschwerden, möglicherweise den Unternehmer zu engagieren</p>



Abwicklung von Verkäufen	Kunden über korrekte Preise informieren Verpacken Sie Produkte nach Hausart Verpackungsprodukte unter Berücksichtigung der Wetterbedingungen / Verwundbarkeit
Kassenbedienung	Sichere Kasse und Pin Arbeitet Kasse / Pin nach Anweisung; bezahlen und registrieren, Retouren und Verpackung bearbeiten Schließen und übertragen Sie die Registrierkasse. Besprechen Sie Barunterschiede mit Unternehmern.