

Das Bandtagebuch mit EINSHOCH6

Folge 20: VERKÄUFER MIT HERZ

HINTERGRUNDINFOS FÜR LEHRER

Die Deutschen sind Schnäppchenjäger

Die Deutschen kaufen gern billig ein. Im europäischen Vergleich gelten sie als die Schnäppchenjäger Nummer Eins. Tendenziell, so die Studie eines Marktforschungsinstituts, legen die Briten mehr Wert auf Beratung, die Schweizer und Franzosen auf Qualität. Preise zu vergleichen, gehört für die meisten Deutschen vor dem Kauf dazu. Anders als viele ihrer europäischen Nachbarn ist den Deutschen oft der Preis eines Produkts wichtiger als seine Qualität. Nirgends in Europa gibt es so viele Discounter wie in Deutschland.



Wenn es Sonderangebote gibt, greifen die Deutschen gerne zu

Erfolgskonzept Tele-Shopping



Bei einem Verkaufssender verkauft Model Marcus Schenkenberg seine Modekollektion

Beim Tele-Shopping werden Produkte über das Fernsehen präsentiert, und der Zuschauer kann sie telefonisch oder per Mail bestellen. Das Konzept, das ursprünglich aus den USA stammt, gibt es in Deutschland nur bei privaten Fernsehsendern. Seit 1995 existieren eigenständige Tele-Shopping-Sender, die nur Verkaufssendungen ausstrahlen. In den Sendungen preist ein Moderator Produkte an, die oftmals als einmalig bezeichnet werden. Oft arbeiten die Moderatoren solcher Sendungen im Team, wobei einer der beiden den Experten gibt. Obwohl viele Leute das Tele-Shopping-Konzept belächeln, ist es enorm erfolgreich. Die Sender verzeichnen wachsende Umsätze. Im Geschäftsjahr 2013 wurden Einnahmen von fast 1,7 Milliarden Euro erwartet.

Einzelhandel in Deutschland

Vor wenigen Jahren konnte man in deutschen Innenstädten alles kaufen, was man für das tägliche Leben brauchte. In zentralen Einkaufsstraßen gab es Bäcker, Metzger, Lebensmittel- und Bekleidungsgeschäfte. In den 1990er-Jahren kam dann der Trend auf, große Einkaufszentren außerhalb der Innenstädte, „auf der grünen Wiese“ zu bauen. Die Folgen: Viele Einzelhändler in den Innenstädten mussten wegen mangelnder Umsätze schließen. Das führte dazu, dass dort zahlreiche Geschäfte leer stehen. In manchen Regionen ist allerdings eine umgekehrte Entwicklung erkennbar: Die Kunden möchten lieber wieder in den Innenstädten einkaufen, beziehungsweise dort, wo sie wohnen. Wenn sie überhaupt zum Einkaufen noch das Haus verlassen. Denn immer mehr Produkte werden im Internet gekauft, vor allem Bücher, Unterhaltungselektronik, Kleidung und Freizeitartikel. 2012 machte das Internetgeschäft – ausgenommen Lebensmittel und Hygieneartikel – laut des Instituts für Handelsforschung fast 10% des gesamten Umsatzes im deutschen Einzelhandel aus. Mit einer steigenden Tendenz wird gerechnet. Der so entstandene Druck auf den klassischen Einzelhandel wird nicht selten an die Verkäufer weitergegeben: Lange Arbeitszeiten bei schlechter Bezahlung und wenig sozialer Absicherung sind die Konsequenzen. Laut einer Statistik von Verdi Hamburg bewerten dort beispielsweise nur 4% der Angestellten im Einzelhandel ihre Arbeitsbedingungen als gut.



Intensive Beratung finden Kunden meist eher in klassischen Geschäften



In vielen Innenstädten Deutschlands stehen Geschäfte leer

Das Bandtagebuch mit EINSHOCH6

Folge 20: VERKÄUFER MIT HERZ

IDEEN FÜR DEN UNTERRICHT

1. Bevor Sie sich das Video ansehen, schreiben Sie den Titel des Songs an die Tafel und lassen Sie die Teilnehmer (TN) ihre Ideen zu der Frage sammeln, was wohl ein „Verkäufer mit Herz“ ist. Teilen Sie die TN dazu in Kleingruppen ein und sammeln Sie anschließend ihre Ergebnisse im Plenum.
2. Teilen Sie die TN in Kleingruppen ein und verteilen Sie den Songtext an die Gruppen. Lassen Sie die TN Ideen sammeln, wie die Musik des Songs sein könnte. Sammeln Sie dazu vorher gegebenenfalls Adjektive, mit denen man Musik beschreiben kann. Lassen Sie die TN auch eine Idee für das Video entwerfen. Die TN können ihre Ideen zum Video entweder schriftlich fixieren oder aber als Zeichnung. Sie können ihre Ideen szenisch darstellen oder mit einer Kamera filmen.
3. Welche Fähigkeiten braucht ein erfolgreicher Verkäufer? Teilen Sie den Kurs in Paare ein und lassen Sie sie Eigenschaften und Fähigkeiten sammeln. Sie können diese Aufgabe mit dem Üben von Relativsätzen verbinden. (Ein guter Verkäufer ist jemand, der/den/dem/dessen ...)
4. Lassen Sie die TN das angefügte Interview machen. Jeder TN bekommt eine Kopie. Die TN sollen durch den Klassenraum gehen und den anderen TN ihre Fragen stellen. Die Reihenfolge ist egal. Sie sollen nur eine Frage pro Interviewpartner stellen und dann mit einer anderen Person sprechen. In die rechte Spalte tragen sie den Namen und in Stichworten die Antwort der jeweiligen Person ein. Unter 8. haben sie die Möglichkeit, eine eigene Frage zu formulieren.
5. Um Verkäufer zu werden, muss man in Deutschland normalerweise eine Berufsausbildung absolvieren. Lassen Sie die TN im Internet recherchieren (z. B. hier: <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe>) und dann mit dem Werdegang eines Verkäufers in ihrem Heimatland vergleichen.
6. Lassen Sie die TN im Internet nach verschiedenen Verkäufertypen und Verkaufsstrategien recherchieren. Die TN sollen ihre Ergebnisse im Kurs präsentieren. Machen Sie eine stichpunktartige Sammlung der wichtigsten Punkte an der Tafel.
7. Machen Sie ein Rollenspiel. Bringen Sie dazu ungewöhnliche/skurrile/unnutze Dinge mit und fordern Sie die TN am Vortag auf, ebenfalls solche Gegenstände mitzubringen. Lassen Sie die TN nun ein Rollenspiel durchführen. Für das Rollenspiel wählt sich ein TN einen Gegenstand aus und entscheidet sich kurz, anhand welcher Verkaufsstrategie er vorgehen will. Nun versucht er, seinem Partner das Produkt zu verkaufen. Dieser sollte nicht zu interessiert sein, damit der Dialog nicht sofort zu Ende ist. Die restlichen TN sollen das Spiel beobachten und im Anschluss die Strategien des Verkäufers analysieren.

Das Bandtagebuch mit EINSHOCH6

Folge 20: VERKÄUFER MIT HERZ



Das Bandtagebuch mit EINSHOCH6

Folge 20: VERKÄUFER MIT HERZ



Das Bandtagebuch mit EINSHOCH6

Folge 20: VERKÄUFER MIT HERZ

FRAGE	NAME UND ANTWORT
1. Wann hast du zuletzt etwas gekauft? Wo und was war das?	
2. Wann hast du zuletzt etwas gekauft, das du dann nie benutzt hast? Warum hast du es nie benutzt?	
3. Was hast du mal billig gekauft und dich dann darüber geärgert, dass es schnell kaputt gegangen ist?	
4. Wann hast du dich zuletzt über einen Verkäufer geärgert und warum?	
5. Wie reagierst du, wenn ein Verkäufer versucht, dich unter Druck zu setzen?	
6. Bei welchen Sonderangeboten greifst du immer zu?	
7. Hast du schon mal etwas beim Tele- Shopping gekauft? Was war das? Wenn nein, warum nicht?	
8.	