

Projekt

Kunden im Nachbarland



Name:

Klasse:

Einleitung

Schön, dass Sie beim Projekt Kunden im Nachbarland mitmachen. Die Ziele dieses Projekts sind:

- Kontakt zwischen niederländischen und deutschen Auszubildenden des Einzelhandels fördern
- die Sprache und Kultur des Nachbarlandes kennenlernen
- einen Einblick in die Ausbildung im Nachbarland zu bekommen
- gemeinsam untersuchen, wie man mit in verschiedenen Ländern mit Kunden aus dem Nachbarland umgeht

Das Projekt findet am **Dienstag, den 25. März** und **Mittwoch, den 02. April 2014** statt. Der normale Unterricht fällt an diesen Tagen aus.

Dieses Handout befasst sich mit dem Inhalt des Programms. Es stehen auch allerlei Aufgaben darin. Am Ende des Projekts liefern Sie dieses Handout bei ihrem Lehrer wieder ab.

Wir wünschen Ihnen viel Vergnügen während des zweitägigen Austauschs mit Schüler/innen aus den Niederlanden bzw. aus Deutschland.

Die Lehrkräfte des Berufskollegs Borken und des Sector Economie en Dienstverlening des Graafschap College Doetinchem



Zeitplan:

Dienstag, 25. März 2014

- 09.00 – 10.00 Uhr Empfang und Bearbeitung von Teil A: Einander kennenlernen
- 10.00 – 11.45 Uhr Teil B: Vorbereitung und Durchführung einer Umfrage
- 11.45 – 12.45 Uhr Mittagessen
- 12.45 – 13.45 Uhr Teil C: Ausarbeitung der Umfrage in der Schule
- 13.45 – 14.30 Uhr Teil D: Präsentation der Ergebnisse der Umfrage

Mittwoch, 02. April 2014

- 09.30 – 09.45 Uhr Empfang und Ausarbeitung von Teil A (Auswahl eines Produktes)
- 09.45 – 10.30 Uhr Teil B: Im Internet Informationen über das gewählte Produkt suchen
- 10.30 – 11.30 Uhr Teil C: Interview mit einem Verkäufer
- 11.30 – 12.30 Uhr Mittagspause (Selbstverpflegung)
- 12.30 – 13.15 Uhr Teil D: Vorbereitung Verkaufsgespräch
- 13.15 – 14.15 Uhr Teil E: Führen des Verkaufsgesprächs
- 14.15 – 14.30 Uhr Evaluation



Erster Tag

09.00 – 10.00 Uhr Teil A: Einander kennenlernen

Am ersten Tag des Projekts werden Sie in zweisprachige Teams (jeweils 2-3 deutsche sowie 2-3 niederländische Schüler/innen) aufgeteilt. In diesem Teil lernen Sie einander besser kennen. Im Folgenden stehen einige Fragen, die Sie einander stellen können. Schreiben Sie die Antworten auf:



Holland - Deutschland

1. Fragen Sie nach den Vor- und Nachnamen Ihrer Gruppenmitglieder:

.....
.....

2. Wie alt sind die Mitglieder Ihrer Gruppe?

.....

3. Wo sind sie geboren?

.....

4. Schreiben Sie hier Ihre E-Mailadressen auf.

.....

5. Haben Sie alle auch ein Facebook Account?

.....

6. Welche Hobbys haben die Mitglieder Ihrer Gruppe?

.....

7. Lassen Sie sich von jedem Gruppenmitglied den perfekten Urlaub beschreiben.

.....

8. Notieren Sie die Ausbildungen, die Sie in Ihrer Gruppe verfolgen. Lassen Sie sich den Namen von den niederländischen Schüler genau buchstabieren.

.....

9. Wie lange dauert die Ausbildung in Deutschland bzw. in den Niederlanden?

.....

10. Wie viele Unterrichtsstunden haben Sie in Deutschland bzw. den Niederlanden?

.....

11. Wie viele Stunden arbeiten die Mitglieder der Gruppe in einem Betrieb (Stunden / Woche)?

.....

12. Wo arbeiten alle Mitglieder der Gruppe und welche Aufgaben müssen sie verrichten?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

13. Welche Unterrichtsfächer gibt es in Deutschland bzw. den Niederlanden?

.....

.....

14. Was machen die Mitglieder Ihrer Gruppe nachdem Sie Ihre Ausbildung bestanden haben?

.....

.....

15. Fragen Sie die Niederländischen Schüler/innen ob sie manchmal nach Deutschland fahren und was sie dort machen!

.....

.....



16. Was halten die niederländischen Schüler/innen von deutschen Geschäften?

.....

.....

.....

.....

.....



17. Was können Ihnen die niederländischen Schüler/innen über Deutschland / die Niederlande erzählen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

18. Was erwarten die Mitglieder Ihrer Gruppe von diesem zweitägigen Projekt?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



10.00 – 11.45 Uhr Teil B: Vorbereitung der Umfrage

Heute gehen Sie in gemischten Gruppen mit niederländischen und deutschen Schüler/innen in die Stadt, wo Sie eine Umfrage machen werden. Sie sprechen in der Einkaufstraße oder in einem Geschäft fünf Kunden an. Sie besuchen zudem drei Geschäfte. Dort werden Sie einige Fragen an einen Verkäufer oder an den Betriebsleiter stellen. Je nachdem wo die Untersuchung stattfindet, werden Sie deutsche oder niederländische Kunden ansprechen.

Die Herausforderung dabei ist es, dass die deutschen Schüler versuchen, die Fragen auf Niederländisch zu stellen, wenn dieser Teil in den Niederlanden stattfindet. Findet das Projekt in Deutschland statt, versuchen die niederländischen Schüler die Fragen auf Deutsch zu stellen.



Stellen Sie sicher, dass Sie die Antworten deutlich notieren. Sie brauchen die Antworten für die weitere Bearbeitung der Untersuchung in der Schule.

Fragen, die Sie in den Geschäften stellen können

1) Wie viele deutsche / niederländische Kunden haben Sie wöchentlich in Ihrem Geschäft?

- a. keine
- b. zwischen 0 und 10
- c. zwischen 10 und 20
- d. zwischen 20 und 30
- e. zwischen 30 und 40
- f. zwischen 40 und 50
- g. mehr als 50, nämlich



2) Was fällt Ihnen bei den deutschen / niederländischen Kunden auf?

.....

.....

.....

.....

.....

3) Was tun Sie um deutsche / niederländische Kunden anzuziehen?

.....

.....

.....

.....

.....

4a) Sprechen Sie oder eine Ihrer Kollegen
Deutsch / Niederländisch?

- a. Nur ich spreche Deutsch /
Niederländisch
- b. Ein Kollege spricht Deutsch /
Niederländisch
- c. Mehrere Kollegen spricht Deutsch /
Niederländisch
- d. Niemand spricht Deutsch /
Niederländisch



4b) Falls Sie kein Deutsch / Niederländisch sprechen, wie kommunizieren Sie mit deutschen /
niederländischen Kunden?

- a. Auf Englisch
- b. Einfach auf Niederländisch / Deutsch

5) Würden Sie einen deutschen / niederländischen Praktikanten annehmen?

.....

.....

.....

.....

.....

6) Welche Produkte kaufen deutsche / niederländische Kunden in Ihrem Geschäft?

.....

.....

.....

.....

7) Können Sie einen deutschen / niederländischen Kunden bereits beim Eintreten erkennen? Woran?

.....

.....

.....

.....

.....

8) Unterscheidet sich das Einkaufsverhalten von deutschen / niederländischen Kunden?

.....

.....

.....

.....

.....

Fragen, die Sie den Kunden in der Innenstadt stellen können:

1) In welchen Geschäften kaufen Sie hier in
Borken / Doetinchem ein?

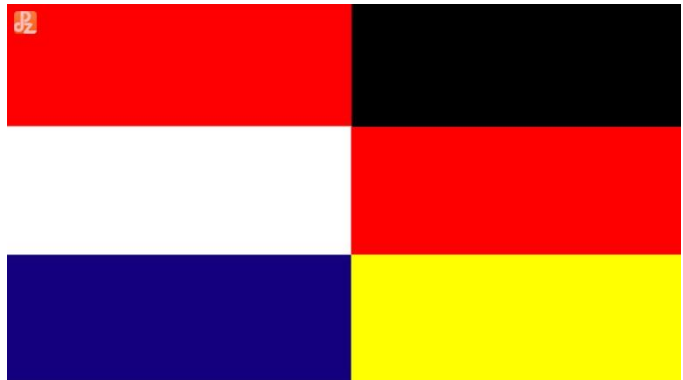
Antwort Person 1

.....

.....

.....

.....



Antwort Person 2

.....

.....

Antwort Person 3

.....

.....

Antwort Person 4

.....

.....

Antwort Person 5

.....

.....

2) Welche Produkte kaufen Sie gewöhnlich in der Innenstadt ein?

Antwort Person 1

.....

.....

Antwort Person 2

.....

.....

Antwort Person 3

.....

.....

Antwort Person 4

.....

.....

Antwort Person 5

.....

.....

3) Kaufen Sie auch bei unseren Nachbarn in den Niederlanden / in Deutschland ein?

Antwort Person 1

.....

.....

Antwort Person 2

.....

.....

Antwort Person 3

.....

.....

Antwort Person 4

.....

.....

Antwort Person 5

.....

.....

4) Was kaufen Sie gewöhnlich in den Niederlanden / in Deutschland ein?

Antwort Person 1

.....

.....

Antwort Person 2

.....

.....

Antwort Person 3

.....

.....

Antwort Person 4

.....

.....

Antwort Person 5

.....

.....

5) Was gefällt Ihnen bei einem Einkauf in den Niederlanden / in Deutschland besonders?
Was gefällt Ihnen eher nicht?

Antwort Person 1

.....

.....

Antwort Person 2

.....

.....

Antwort Person 3

.....

.....

Antwort Person 4

.....

.....

Antwort Person 5

.....

.....



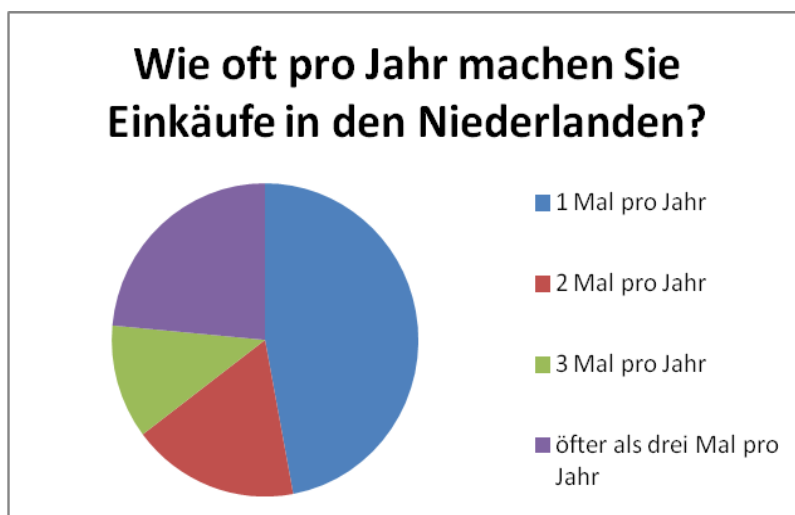
**Made in
Holland.**



**Made in
Germany.**

12.45 – 13.45 Uhr Teil C: Ausarbeitung der Umfrage in der Schule

Zurück in der Schule werden Sie die Antworten in einer Tabelle, einem Diagramm oder einem Schema ausarbeiten. Dabei können Sie Word oder Excel verwenden. In Word gibt es die Möglichkeit auf sehr einfache Weise ein Diagramm zu erstellen. Schauen Sie sich das Beispiel unten an:



13.45 – 14.30 Uhr Teil D: Präsentieren Sie die Ergebnisse Ihrer Untersuchung

Am Ende des Tages präsentieren Sie einander Ihre Ergebnisse der Untersuchung. PowerPoint eignet sich für eine solche Präsentation sehr gut.

- Verarbeiten Sie die Fragen, arbeiten Sie diese aus und geben Sie die Ergebnisse an.
- Welche Schlussfolgerungen ziehen Sie? Schreiben Sie eine kurze Zusammenfassung, in der sie die Highlights aufnehmen.
- Erarbeiten Sie dies auf der folgenden Seite.



[illegible]

Zweiter Tag

9.30 – 09.45 Uhr

Teil A: Die Auswahl eines Produkts (Artikels)

Am zweiten Tag arbeiten Sie wieder mit Ihren deutschen / niederländischen Gesprächspartnern zusammen. Heute steht die Untersuchung eines Produkts im Zentrum. Anschließend bereiten Sie ein Verkaufsgespräch mit einen deutschen / niederländischen Kunden vor.

Wählen Sie einen Artikel, den Sie untersuchen möchten. Es empfiehlt sich ein Markenprodukt auszuwählen. Hierfür sind nämlich Informationen sowohl auf Deutsch als auch auf Niederländisch zu finden.

Tragen Sie hier ein, welches Produkt Sie untersuchen möchten:



09.45 – 10.30 Uhr

Teil B: Bereiten Sie mit einem Verkäufer ein Interview über diesen Artikel vor

Zur Vorbereitung des Gesprächs, welches Sie in der Stadt mit einem Verkäufer führen werden, suchen Sie erst im Internet weitere Informationen über den Artikel, den Sie in Teil A ausgewählt haben.

Machen Sie dies auf einer deutschen und auf einer niederländischen Website. Markenprodukte sind auf beiden Websites zu finden.

Vergleichen Sie die beiden Websites miteinander. Stimmen die Beschreibungen des Produktes überein?

Mit den Informationen, die sie im Internet gefunden haben, können Sie nun eine Zahl von Eigenschaften und Gebrauchsmöglichkeiten des Artikels notieren. Machen Sie dies auf der nächsten Seite.



[illegible]

10.30 – 11.30 Uhr

Teil C: Bereiten Sie mit einem Verkäufer ein Interview über diesen Artikel vor

Nachdem Sie in Teil A einen Artikel ausgesucht haben, gehen Sie später zusammen mit Ihren deutschen / niederländischen Gesprächspartnern in die Stadt.

Suchen Sie ein Geschäft, in dem man den von Ihnen ausgesuchten Artikel verkauft. Kontaktieren Sie einen Verkäufer.

Erklären Sie, warum Sie in diesem Geschäft sind und lassen Sie sich informieren.



Auf der folgenden Seite finden Sie eine Tabelle, die Sie ausfüllen sollen. Die Informationen entnehmen Sie dem Gespräch mit dem Verkäufer. Die Tabelle unten ist Ihr Leitfaden:



Tabelle Artikelbeschreibung	
Artikel (Name, Variante)	
Herkunftsland	
Produktionsprozess	
Form / Ausführung Farbe / Qualität	
Eigenschaften Materialien, Zusammenstellung, Extras, Produktionsinformationen, technische Informationen	
Gebrauchsmöglichkeiten	
Bedienungsanleitung, Gebrauchsanweisung, Anwendungsvorschriften, Montageanweisung	
Produktwartung, Unter- halt, Aufbewahrungsmög- lichkeiten, Haltbarkeit	
Serviceleistungen, Garantie, Kundendienst	
Accessoires, Zusatzprodukte	
Preis	
Verkaufsargumente: - artikelbezogen - kundenbezogen - motivbezogen - umweltbezogen	

12.30 – 13.15 Uhr Teil D: Vorbereitungen des Verkaufsgesprächs

Sie haben einen Artikel ausgewählt. Sie haben durch einen Verkäufer Informationen über diesen Artikel erhalten. Sie haben das ein oder andere im Internet über diesen Artikel herausgesucht. Im vorherigen Teil haben Sie die Eigenschaften und die Gebrauchsmöglichkeiten aufgeschrieben.

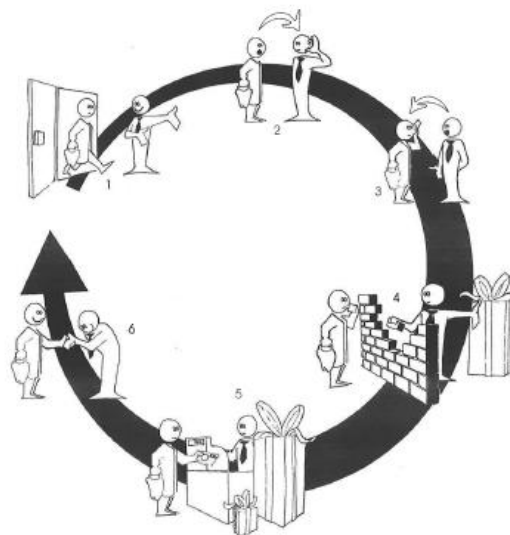
Der folgende Schritt ist es, das Verkaufsgespräch vorzubereiten. Später werden Sie vor der Gruppe das Verkaufsgespräch vorführen.

Bereiten Sie das Verkaufsgespräch anhand der Tabelle auf der folgenden Seite vor (die verschiedenen Phasen des Verkaufsgesprächs).



Die Phasen des Verkaufsgesprächs		
Phase	Zielsetzung	Kriterien für eine erfolgreiche Durchführung
Kontaktaufnahme mit dem Kunden	Einstimmung in eine positive Verkaufsatmosphäre	Blickkontakt, freundliche Begrüßung evtl. mit Namen
Ermittlung des Kaufwunsches	Bedürfnisse des Kunden ermitteln	Kundenwunsch erfragen, aktives Zuhören, Kaufmotive ermitteln
Vorlegen der Ware – evtl. Alternativangebote	Bedarfsgerecht und problemlösend	Begrenzte Zahl, Sinne ansprechen, wertvoller Umgang mit der Ware
Verkaufsargumentation I	Produktmerkmal, Produktvorteil, Kundennutzen im Sie-Stil	Auf Problemlösung eingehen, Sie-Stil, Nutzen aufzeigen, Vorteilsformulierungen, Warenkenntnisse
Verkaufsargumentation II Problemlösungen	Nutzendarstellung	
Nennung des Preises	Preis in Bezug zur Leistung / Nutzen	Nicht „billig“ oder „teuer“ Sandwichmethode
Behandlung von Einwänden	Bedenken des Kunden ernst nehmen	Verständnis zeigen, Verwendung von Methoden der Einwandbehebung
Herbeiführung eines Kaufentschlusses	Kunde soll Kaufentscheidung treffen	Kaufsignale erkennen, Abschlusstechniken einsetzen
Abschluss des Verkaufsgesprächs	Für den Kunden zufriedenstellend	Serviceleistungen anbieten, Zusatzartikel empfehlen, Kaufabschluss des Kunden bekräftigen, Verabschiedung

Die verschiedenen Phasen des Verkaufsgesprächs:



13.15 – 14.15 Uhr Teil E: Führen des Verkaufsgesprächs

Nachdem Sie das Verkaufsgespräch vorbereitet haben, führen Sie es nun durch. Machen Sie dies anhand der Tabelle auf der vorherigen Seite. Sie machen das Verkaufsgespräch vor der Gruppe. Versuchen Sie es als Niederländer/in auf Deutsch und als Deutsche/r auf Niederländisch zu machen.



14.15 – 14.30 Uhr Evaluation

Am Ende dieses Projekts möchten wir gerne von Ihnen hören, wie sie es fanden. Beantworten Sie die Fragen unten:

Was fanden Sie gut an diesem Projekt (max. 3 Antworten)?

.....

.....

.....

.....



Was gefiel weniger gut (max. 3 Antworten)?

.....

.....

.....

.....

Sollen wir das Projekt im folgenden Schuljahr wiederholen? Begründen Sie.

.....

.....

.....

.....

Benoten Sie das Projekt. Kringeln Sie die Note ein.

1 2 3 4 5 6





Am Freitag, den 18. Januar 2013 eröffneten Staatssekretär Dijkstra und Bundeskanzlerin Angela Merkel zusammen die Internationale Grüne Woche in Berlin im niederländischen Pavillon. Besonders Deutschland ist für die Niederlande ein wichtiger Handelspartner für Agrarprodukte. Es gehen nämlich 26% unserer agrarischen Produkte nach Deutschland. Umgerechnet sind dies 19,4 Milliarden Euro.

Wenn Sie alle Aufträge dieses Handouts fertig gestellt haben, geben Sie es dann bei ihrem Lehrer zur Kontrolle und Bewertung ab.

