

Berufsfeld Einzelhandel (A2)

Die folgenden Übungen und Rollenspiele zum Berufsfeld Einzelhandel basieren auf dem Vokabular der Sprachlern-pdfs, die die Bertelsmann-Stiftung zur Einschätzung von Berufskompetenzen unter <https://www.meine-berufserfahrung.de/sprachlern-pdfs/> zusammengestellt hat.

In der modernen Sprachdidaktik versteht man unter Wortschatzarbeit mehr als einzelne Wörter zu trainieren. Es geht vielmehr darum, die Wörter im Kontext zu üben und abrufbar zu machen. Ziel der Wortschatzarbeit ist die freie Verwendung der gelernten Wörter in unterschiedlichen (beruflichen) Situationen.

Die erstellten Übungen trainieren Teile des vorgegebenen Wortschatzes und werfen Schlaglichter auf unterschiedliche Methoden, wie beruflicher Fachwortschatz vermittelt werden kann. Gleichzeitig weisen die Übungen und Rollenspiele darauf hin, wie wichtig die Verknüpfung von fachlichem und sprachlichem Lernen im berufssprachlichen Kontext ist.

Zielgruppe sind Deutsch als Zweitsprache-Lernende, die Interesse am jeweiligen Berufsfeld haben, praktische Erfahrungen in dem Berufsfeld gemacht haben oder machen wollen beziehungsweise eine Ausbildung oder Tätigkeit in dem Feld anstreben. Vorausgesetzt werden demnach DaZ-Kenntnisse auf A2-Niveau (GER) und möglichst fachliche Grundkenntnisse im jeweiligen Berufsfeld.

Die Übungen können im Rahmen einer Berufsorientierung, einer sprachlichen Vorbereitung oder Begleitung auf ein Praktikum, eine Ausbildung oder Tätigkeit im Berufsfeld Einzelhandel eingesetzt werden. Sie können sowohl im Sprachunterricht als auch im Fachunterricht, im Selbststudium oder im betrieblichen Sprachcoaching sinnvoll verwendet werden. Nicht zuletzt sollen Lehrenden und/oder Ausbilderinnen und Ausbilder methodische Anregungen gegeben werden, wie Fachwortschatz vermittelt werden kann.

1. ÜBUNG

Ordnen Sie die Nomen-Verb-Verbindungen aus dem Kasten den Kategorien zu.

~~Kundendaten erfassen~~, den Kassenbestand abrechnen, Kundinnen und Kunden beraten, Schau-
 fenster gestalten, Werbung planen, (Aktions-)Waren verkaufsfördernd platzieren, den Jugend-
 schutz beachten, eine Inventur durchführen, Waren mit Preisen auszeichnen, eine Reklamation
 bearbeiten, einen Kulanzfall bearbeiten, Kundenkarten bewerben, einen Kassenarbeitsplatz ein-
 richten

Kassieren	Mit Kundinnen und Kunden arbeiten	Verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen	Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen
	<i>Kundendaten erfassen</i>		

2. ÜBUNG

Suchrätsel

Finden Sie 13 Nomen rund um das Thema „Verkaufen“.

Q	W	E	R	T	Z	H	J	K	Q	W	W	O	P	I	R	F	K
S	V	F	H	K	U	C	H	A	W	E	E	A	S	F	E	R	U
S	C	H	A	U	F	E	N	S	T	E	R	W	C	H	J	J	N
D	A	N	M	J	L	T	V	S	R	E	B	D	A	R	A	U	D
A	P	C	H	K	I	E	N	E	D	A	U	H	K	U	K	G	E
V	E	R	J	O	J	K	U	N	D	E	N	K	A	R	T	E	N
L	E	H	D	H	J	K	O	A	D	E	G	A	S	B	I	N	D
U	I	N	V	E	N	T	U	R	F	U	Z	K	S	N	O	D	A
M	E	R	F	A	Q	E	R	B	J	E	R	G	E	F	N	S	T
W	A	R	E	N	L	A	G	E	R	J	U	L	N	G	S	C	E
D	E	R	G	H	J	K	L	I	H	E	R	G	B	B	W	H	N
S	I	C	H	T	K	O	N	T	R	O	L	L	E	H	A	U	R
F	G	E	R	J	L	K	U	S	F	E	H	N	S	U	R	T	F
W	E	R	G	H	J	K	L	P	M	E	V	B	T	A	E	Z	G
K	U	L	A	N	Z	F	A	L	L	J	L	O	A	S	J	D	B
E	E	A	L	K	H	J	E	A	G	H	J	P	N	S	I	E	A
W	R	E	K	L	A	M	A	T	I	O	N	Z	D	E	K	W	D
A	Y	X	C	V	B	N	M	Z	J	K	L	T	E	G	L	B	Z

Sortieren Sie die Wörter und ergänzen Sie die Tabelle unten:

der	die	das	die (Plural)
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	(_____)
_____	_____	_____	(_____)
_____	_____	_____	_____

3. ÜBUNG

Silbenrätsel

- Bringen Sie die Silben in die richtige Reihenfolge. Ergänzen Sie dann den Artikel.
- Was bedeuten die Wörter? Welche Beispiele kennen Sie? Erklären Sie.
Welche Beschreibung passt?

Beispiel:

gend - ju - schutz:	<u>der</u>	<u>Jugendschutz</u>
1) akti - ons - re - wa	_____	_____
2) ab - kauf - schluss	_____	_____
3) be - ka - sen - stand	_____	_____
4) ger - la - ren - wa	_____	_____
5) fens - schau - ter	_____	_____
6) fall - ku - lanz	_____	_____
7) kon - le - sicht - trol	_____	_____
8) da - den - kun - ten	(Pl)	_____
9) in - tur - vent	_____	_____
10) ar- beits - kas - platz- sen	_____	_____

4. ÜBUNG

Zuordnung

Was passt zusammen? Ordnen Sie zu.

Schaufenster		bearbeiten
Kundinnen und Kunden		einrichten
einen Kassensarbeitsplatz		gestalten
Sichtkontrollen		bedienen
eine Reklamation		durchführen
im Warenlager		arbeiten

5. ÜBUNG

Bingo-Spiel „Hast du das schon mal gemacht?“

a.) Sprechen Sie mit anderen Kursteilnehmenden und stellen Sie ihnen Fragen. Wenn die Person eine Frage positiv beantwortet (=„Ja“ sagt), notieren Sie ihren Namen im Arbeitsblatt unter der Tätigkeit. Wenn die Person „Nein“ sagt, stellen Sie die nächste Frage oder suchen sich einen anderen Gesprächspartner/eine andere Gesprächspartnerin. Wenn Sie waagrecht →, senkrecht ↓ oder diagonal ↖ VIER VERSCHIEDENE Namen haben, können Sie „Bingo“ rufen. Sie haben gewonnen!!!

Folgende Wörter und Strukturen können Sie gebrauchen:

eine Person kontaktieren:

Entschuldigung, darf ich dich was fragen?

Ich hätte eine Frage.

Könntest du bitte meine Frage beantworten?

eine Frage formulieren:

Hast du schon mal Kunden beraten?

Preisschilder schreiben Name_____	Im Warenlager arbeiten Name_____	Kunden beraten Name_____	den Kassenbestand abrechnen Name_____
Waren mit Preisen auszeichnen Name_____	eine Reklamation bearbeiten Name_____	Kunden nach dem Kauf betreuen Name_____	Kundenkarten bewerben Name_____
Waren platzieren Name_____	Kundendaten erfassen Name_____	Werbung planen Name_____	einen Kulanzfall bearbeiten Name_____
(ein) Schaufenster gestalten Name_____	Sichtkontrollen durchführen Name_____	Kassieren Name_____	eine Inventur durchführen Name_____

b.) Erzählen Sie jetzt über Ihre/n Gesprächspartner/-in. Was haben sie schon alles gemacht? *Ahmed hat/ist schon mal .../ Außerdem hat/ist sie/er ...*

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit:

6. ÜBUNG

Rollenspiel „Kundenfragen im Supermarkt beantworten“

a) Wer sagt was? Kreuzen Sie an.

	Kundin/Kunde	Verkäuferin/Verkäufer
1. Haben Sie Mehl?		
2. Wie kann ich Ihnen helfen?		

b) Was können Kundinnen und Kunden noch im Supermarkt fragen? Wie können Sie höflich darauf reagieren? Sammeln Sie.

Kundin/Kunde	Verkäuferin/Verkäufer
1.	
2.	
3.	

c) Lesen Sie sich die Rollenkarten durch.
Spielen Sie dann zu zweit den Dialog und variieren Sie.

Rolle A: Verkäuferin / Verkäufer

Sie arbeiten seit zwei Tagen als Verkäuferin oder Verkäufer in einem Supermarkt in Deutschland. Eine Kundin / ein Kunde sucht eine Ware. Spielen Sie den Dialog.

Rolle B: Kundin / Kunde

Sie kaufen in einem Supermarkt ein. Sie suchen eine Ware. Fragen Sie die Verkäuferin / den Verkäufer. Spielen Sie den Dialog. Sie beginnen.

- K: Entschuldigung!
Ich habe eine Frage/ein Problem.
Hallo?
- V: *Ja, bitte?*
Wie kann ich Ihnen helfen?
Kann ich Ihnen helfen?
- K: Ich suche
Wo ist / sind Mehl/Milch/Taschentücher?
Wo finde ich
Haben Sie
- V: *Das/Die finden Sie im Regal / im Kühlregal da hinten links*
ist/sind im Gang da vorne da vorne rechts
steht/liegen in der Mitte/ oben/ unten
- K: Wie bitte? Wo genau?
- V: *Gehen Sie hier entlang da vorne, bei den Kartoffeln*
den Gang runter. Ganz hinten neben den Zeitschriften
Links oben / Rechts unten finden Sie ...
- K: Ach so.
Super Vielen Dank.
Alles klar.
- V: *Bitte schön.*
Gerne.
Kein Problem.

7. ÜBUNG

Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen

- a) In der Pause unterhalten Sie sich mit einer Kollegin / einem Kollegen. Welches Thema eignet sich gut, welches nicht so? Kreuzen Sie an.

Thema	gut geeignet	mittel	nicht so gut
Wetter			
Krankheit			
Arbeit			
Familie			
Geld			

- b) Lesen Sie den Dialog und bringen Sie den Dialog in die richtige Reihenfolge.
 c) Spielen Sie den Dialog zu zweit. Spielen Sie dann ähnliche Dialoge.

1	Hallo, ich bin Maria / Mohammed, die neue Kollegin / der neue Kollege.
	Danke schön.
	Danke, das mache ich.
	Wie gefällt dir die Arbeit hier?
	Ah ja. Und was ist neu für dich?
	Gut, ich freue mich, hier arbeiten zu können. Und wie lange arbeitest du denn schon hier?
	Hallo, mein Name ist Sofia / Bernhard. Herzlich willkommen in unserem Team, Maria / Mohammed.
	Seit fünf Jahren. Was findest du schwierig/interessant/anstrengend an der Arbeit?
	Ich finde es schwierig/interessant/anstrengend, im Kundenservice / im Warenlager / an der Kasse zu arbeiten. Ich lerne viel dabei.
	Ja, klar. Das kann ich mir vorstellen. Ich musste auch erst lernen, wie man hier zum Beispiel Waren bestellt. Melde dich gern, wenn ich dir helfen kann!
	In meinem Heimatland habe ich als Ingenieur/in / in einem anderen Geschäft / in einem großen Büro gearbeitet. Da war natürlich vieles anders, zum Beispiel die Arbeitsabläufe / die Kunden / die Tätigkeiten.

Lösungen

Lösung zu Übung 1

Kassieren	Mit Kundinnen und Kunden arbeiten	Verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen	Warenwirtschaftliche Prozesse durchführen
<ul style="list-style-type: none"> • den Kassenbestand abrechnen • einen Kassenaarbeitsplatz einrichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundendaten erfassen • Kunden beraten • eine Reklamation bearbeiten • einen Kulanzfall bearbeiten • Kundenkarten bewerben • den Jugendschutz beachten 	<ul style="list-style-type: none"> • Schaufenster gestalten • Werbung planen • (Aktions-)Waren verkaufsfördernd platzieren 	<ul style="list-style-type: none"> • eine Inventur durchführen • Waren mit Preisen auszeichnen

Lösung zu Übung 2

								K			W					K
								A			E					U
S	C	H	A	U	F	E	N	S	T	E	R				J	N
								S			B				A	U
								E			U		K		K	G
							K	U	N	D	E	N	K	A	R	T
								A			G		S		I	N
	I	N	V	E	N	T	U	R					S		O	D
								B					E		N	S
W	A	R	E	N	L	A	G	E	R				N		S	C
								I					B		W	H
S	I	C	H	T	K	O	N	T	R	O	L	L	E		A	U
								S					S		R	T
								P					T		E	Z
K	U	L	A	N	Z	F	A	L	L				A			
								A					N			
	R	E	K	L	A	M	A	T	I	O	N		D			
								Z								

der	die	das	die (Plural)
Jugendschutz	Aktionsware	Schaufenster	Kundendaten
Kassenarbeitsplatz	Inventur	Warenlager	Kundenkarten
Kassenbestand	Reklamation		(Schaufenster)
Kulanzfall	Werbung		(Warenlager)
	Sichtkontrolle		

Lösung zu Übung 3

- 1) die Aktionsware
- 2) der Kaufabschluss
- 3) der Kassenbestand
- 4) das Warenlager
- 5) das Schaufenster
- 6) der Kulanzfall
- 7) die Sichtkontrolle
- 8) die Kundendaten (PI)
- 9) die Inventur
- 10) der Kassearbeitsplatz

Lösung zu Übung 4

Schaufenster gestalten;
Kundinnen und Kunden bedienen;
einen Kassearbeitsplatz einrichten;
Sichtkontrollen durchführen;
eine Reklamation bearbeiten;
im Warenlager arbeiten

Lösung zu Übung 6:

- a.) 1 a, 2 b

Lösung zu Übung 7:

3, 11, 4, 8, 5, 2, 6, 7, 10, 9

- 1 **Hallo, ich bin Maria / Mohammed, die neue Kollegin / der neue Kollege.**
- 2 Hallo, mein Name ist Sofia / Bernhard.
Herzlich willkommen in unserem Team, Maria / Mohammed.
- 3 **Danke schön.**
- 4 Wie gefällt dir die Arbeit hier?
- 5 **Gut, ich freue mich, hier arbeiten zu können.
Und wie lange arbeitest du denn schon hier?**
- 6 Seit fünf Jahren. Was findest du schwierig/interessant/anstrengend an der Arbeit?

- 7 **Ich finde es schwierig/interessant/anstrengend, im Kundenservice / im Warenlager / an der Kasse zu arbeiten. Ich lerne viel dabei.**
- 8 Ah ja. Und was ist neu für dich?
- 9 **In meinem Heimatland habe ich als Ingenieur/in / in einem anderen Geschäft / in einem großen Büro gearbeitet. Da war natürlich vieles anders, zum Beispiel die Arbeitsabläufe / die Kunden / die Tätigkeiten.**
- 10 Ja, klar. Das kann ich mir vorstellen. Ich musste auch erst lernen, wie man hier zum Beispiel Waren bestellt. Melde dich gern, wenn ich dir helfen kann!
- 11 **Danke, das mache ich.**

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.



In Kooperation mit:

