



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

A special offer just for you!

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



A special offer just for you! – Practising sales talks

Von Petra Schappert, Stuttgart

Mit Kunden auf Englisch zu telefonieren, stellt für viele Berufsschüler eine große Herausforderung dar. Noch schwieriger wird die Situation, wenn es sich nicht bloß um ein gewöhnliches Kundengespräch, sondern um ein Verkaufsgespräch handelt: Produkte gekonnt auf Englisch anzupreisen und einen Verkaufsabschluss herbeizuführen, will gelernt sein. Nicht immer kann die Reaktion eines Kunden vorhergesehen werden, was den Auszubildenden spontanes Handeln in der Fremdsprache abverlangt.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler anhand von realitätsnahen Dialogen, wie man ein Verkaufsgespräch am Telefon gut strukturiert, sich angemessen am Telefon ausdrückt und höflich auf Kundenbeschwerden reagiert.



© Thinkstock/ Wavebreak Media

Mit viel Übung und einer positiven Grundeinstellung gelangen selbst schwierige Telefonate in der Fremdsprache.

Mit zahlreichen
Beispieldialogen!

Das Wichtigste auf einen Blick	
<p>Kompetenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> – ein Produkt überzeugend beschreiben – ein Verkaufsgespräch erfolgreich gestalten – wichtige Verhaltensregeln zum Umgang mit schwierigen Kunden kennen und anwenden – Kundenanfragen zu Preis, Versand und Rechnung telefonisch beantworten – typische Redemittel zum Thema „Verkaufsgespräche“ kennen und anwenden 	<p>Dauer</p> <p>7 Schulstunden (+ Test)</p> <p>Niveau</p> <p>B1 (Differenzierungsmaterial für A2)</p> <p>Ihr Plus</p> <p>mit zahlreichen Rollenspielen</p>

Fachliche Hinweise

Warum das Thema „sales talks“ im Englischunterricht an der Berufsschule?

Zentrales Ziel des Englischunterrichts an der Berufsschule ist die kommunikative Handlungsfähigkeit der Auszubildenden. Dazu gehört in manchen Berufsgruppen das **Telefonieren mit Kunden** sowie das Anpreisen und **Verkaufen von Produkten** und Waren am Telefon. Hierbei kommt es sowohl darauf an, **selbstständig zu sprechen** als auch **angemessen** auf Äußerungen zu **reagieren**. Zu einer besonderen Herausforderung wird die mündliche Kommunikation, wenn sie über das Telefon stattfindet. Die Gestik, Mimik und Körpersprache kann nicht zur Verständigung eingesetzt werden. Dies erschwert das gegenseitige **Verständnis**. Hinzu kommen Hintergrundgeräusche oder eine schlechte Verbindung. Mit viel Übung verlieren die Schülerinnen und Schüler¹ die Scheu, **in der Fremdsprache zu kommunizieren** und lernen, selbst in problematischen Situationen ruhig und sachlich zu bleiben.

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Präzision in der Beschreibung

Um ein Produkt erfolgreich am Telefon zu verkaufen, muss die Ware **ausführlich und präzise beschrieben werden**, um den Kunden zu überzeugen.

Oberstes Gebot: Höflichkeit

Im Umgang mit Kunden ist ein **freundlicher Umgangston** unabdingbar. Vielen deutschsprachigen Schülern kommt der Umgangston im Englischen übertrieben vor. Daher zögern sie oft, die **angemessenen Höflichkeitsformen** im Englischen zu verwenden. Diese müssen gezielt eingeübt werden, um eine positive Gesprächsatmosphäre zu schaffen und den Kunden zum Kauf zu bewegen.

Umgang mit schwierigen Kunden

Mag der Gesprächspartner noch so anstrengend, ungeduldig oder unfreundlich sein, müssen die Auszubildenden stets die Fassung bewahren. Dies fällt nicht immer leicht. In schwierigen Situationen souverän und höflich zu bleiben, kann jedoch trainiert werden. Gerade Nicht-Muttersprachler vergreifen sich oft unfreiwillig im Ton, weil sie nicht über den **benötigten Wortschatz** verfügen oder ihnen das **Sprachgefühl** fehlt.

Didaktisch-methodische Hinweise

Welche Vorkenntnisse benötigen die Schüler?

Diese Unterrichtseinheit stellt eine **Vertiefung** innerhalb des umfangreichen Themengebiets „**telephoning**“ dar. Die Lernenden sollten bereits über **grundlegende Redemittel zum Telefonieren** auf Englisch verfügen sowie in der Lage sein *small talk* zu betreiben.

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Einheit richtet sich schwerpunktmäßig an Auszubildende der **Niveaustufe B1**.

Differenzierendes Material auf dem **Niveau A2** finden Sie auf der beiliegenden **CD 24** bzw. in der **ZIP-Datei**. Für leistungsschwächere Schüler steht hier ein **Lückentext (M 8_Zusatz_A2)** zur Verfügung, falls die **Mediation (M 8)** zu schwer sein sollte. Des Weiteren gibt es ein gelenktes **Rollenspiel (M 9_Zusatz_A2)** in Form eines **Zickzack-Dialogs** als Alternative zu **M 9**.



Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Das Thema „sales talks“ richtet sich an Auszubildende **aller Berufsgruppen**, in denen internationaler Kundenkontakt in Form von Verkaufsgesprächen am Telefon besteht.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Der Schwerpunkt der Unterrichtseinheit liegt auf der Schulung der **Sprachkompetenz**. Mehrere Materialien (M 3, M 5, M 9) widmen sich dieser Fertigkeit. Die **Farbseite (M 1)** und das **Arbeitsblatt (M 2)** führen die Lernenden ins Thema ein und vermitteln das **theoretische Grundwissen**, um Verkaufsgespräche höflich und erfolgreich zu führen. **Praxisnahe Beispiele** in Form von **Dialogen (M 2, M 4, M 6)** können entweder als **Leseverstehensübung** eingesetzt oder vorgelesen werden, um das **Hörverstehen** zu schulen. Das neu erworbene Wissen wenden die Schüler anschließend in **Rollenspielen (M 5, M 9, M9_Zusatz_A2)** gezielt an. Die Zuschauer üben dabei, konstruktiv Kritik zu äußern. Dafür können sie den **Feedbackbogen (M 10)** verwenden, um die sprachliche und inhaltliche Leistung ihrer Mitschüler zu bewerten. So lernen sie, sich gegenseitig zu unterstützen und einander Tipps zu geben, wodurch sie ihre **Sozialkompetenz** trainieren. Mithilfe eines **aktivierenden Spiels (M 3)** üben die Berufsschüler, spontan Produkte anzupreisen, um den Kunden vom Kauf der Ware zu überzeugen.

Um die **Höflichkeitsformen** zu wiederholen, stehen Ihnen im **Zusatzmaterial zwei Arbeitsblätter (grammar_modal_verbs und being_polite_modal_verbs)** zum Thema „Modalverben“ zur Verfügung.



Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Redemittel zum Thema „sales talks“ werden in den ersten beiden Doppelstunden anhand einer **Sortieraufgabe (M 1)** und einer **Zuordnungsübung (M 2)** erarbeitet. Das Material zur **Produktbeschreibung (M 3)** und der **Zeitungsartikel (M 8)** enthalten **mögliche Satzanfänge** und **Beispielantworten** für Telefonate mit schwierigen Kunden. Die **thematische Wortschatzliste (M 11)** bietet einen Überblick über die wichtigsten Redemittel. Sie ist in die folgenden drei Bereiche gegliedert: *Starting and ending a phone call, Talking about a product, Talking about payment and delivery.*

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird am Ende der Einheit anhand eines **Kurztests (M 15)** überprüft. Die Lernenden bearbeiten eine **Leseverstehensaufgabe**, eine **Schreibaufgabe** und eine **Mediationsaufgabe**. Bei der zweiten Aufgabe geht es darum, Problemstellen in einem abgedruckten Telefonat zu analysieren und zu optimieren.

Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- <https://www.callcentrehelper.com/top-tips-for-selling-over-the-phone-7974.htm>

Die Internetseite „call centre helper“ bietet umfassende Ratschläge für Auszubildende, die Kontakt zu internationalen Kunden haben, als auch interessante Inhalte für Lehrer, die Materialien für den Unterricht suchen.

- Lemke, Angela: Could you repeat that, please? – Telephoning in English. RAAbits Englisch Berufliche Schulen, 23. Ergänzungslieferung, Mai 2017, Dr. Josef Raabe Verlags-GmbH, Stuttgart (zu beziehen als PDF-Download inklusive Hörtexte im Raabe-Webshop)

Eine allgemeine Einführung in das Thema „Telephoning“ bietet diese Unterrichtseinheit.

- Grabenkamp-Frayne, Paulene: I’m sure we can find a solution – dealing with customers. RAAbits Englisch Berufliche Schulen, 23. Ergänzungslieferung, Mai 2017, Dr. Josef Raabe Verlags-GmbH, Stuttgart (zu beziehen als PDF-Download inklusive Hörtexte im Raabe-Webshop).

Diese Unterrichtsreihe vermittelt, wie man richtig mit Kundenbeschwerden umgeht.

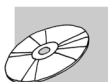
Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: Sales on the phone – the basics of selling goods	
Material	Verlauf
M 1	What is appropriate for sales talks? – The dos and don'ts / Vorwissen anhand von Bildimpulsen aktivieren und in einer Sortierübung Bestandteile eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs identifizieren
M 2	Selling successfully – structuring a sales talk / mithilfe einer Leseverstehensübung ein Verkaufstelefonat strukturieren und wichtige Redemittel herausarbeiten
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen die Struktur eines Verkaufsgesprächs und wissen, wie man sich am Telefon angemessen verhält.

3./4. Stunde: A special offer just for you – describing a product	
Material	Verlauf
M 3	You must have this! – Describing a product convincingly / in einem Spiel üben, Produkte überzeugend anzupreisen
M 4	A product you have to buy – selling on the phone / an einem Negativbeispiel erkennen, was in einem Verkaufsgespräch zu vermeiden ist und anschließend in einer Schreibaufgabe ein erfolgreiches Telefonat erstellen
M 5	Would you like to place an order? – Finalising the sale / anhand eines Rollenspiels lernen, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zu führen
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden wissen, wie ein Verkaufstelefonat erfolgreich gestaltet wird.

5./6. Stunde: How to stay polite – speaking to a difficult customer	
Material	Verlauf
M 6	I have had enough! – Dealing with difficult customers / ein missglücktes Telefonat in einer Leseverstehensübung analysieren und verbessern
M 7	A phone call gone wrong – questions on the text / das Leseverständnis durch Fragen zum Text sichern
M 8	Talking to a difficult customer – tips and tricks / in einer Mediationsaufgabe üben, einen authentischen englischen Text sinngemäß auf Deutsch wiederzugeben und dabei lernen, mit schwierigen Kunden höflich umzugehen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen Strategien für den Umgang mit schwierigen Kunden am Telefon.

7. Stunde: Making a successful call – practising sales talks on the phone	
Material	Verlauf
M 9	How can I help you? – A role play / anhand eines Rollenspiels üben, mit einem problematischen Kunden erfolgreich zu telefonieren
M 10	I really liked your phone call but ... – giving feedback / mit einem Feedbackbogen lernen, konstruktive Rückmeldung zu geben
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden können selbstständig ein erfolgreiches Verkaufsgespräch führen.



Auf der **CD 24** RAAbits Englisch Berufliche Schulen bzw. in der **ZIP-Datei** finden Sie alle Materialien im veränderbaren Word-Format, Zusatzmaterialien und differenzierende Materialien.

Materialübersicht

1./2 Stunde Sales on the phone – the basics of selling goods

- M 1 (Co) What is appropriate for sales talks? – The dos and don'ts
 M 2 (Ws) Selling successfully – structuring a sales talk

3./4. Stunde A special offer just for you – describing a product

- M 3 (Ga) You must have this! – Describing a product convincingly
 M 4 (Tx) A product you have to buy – selling on the phone
 M 5 (Rp) Would you like to place an order? – Finalising the sale

5/6. Stunde How to stay polite – speaking to a difficult customer

- M 6 (Tx) I have had enough! – Dealing with difficult customers
 M 7 (Ws) A phone call gone wrong – questions on the text
 M 8 (Me) Talking to a difficult customer – tips and tricks

7. Stunde Making a successful call – practising sales talks on the phone

- M 9 (Rp) How can I help you? – A role play
 M 10 (Ws) I really liked your phone call but ... – giving feedback

Vocabulary Practising sales talks (M 11)

Test Check your knowledge of sales talks (M 12)

Bedeutung der Abkürzungen


Co: Colour page; **Ga:** Game; **Me:** Mediation; **Rp:** Role play; **Tr:** Transparency; **Tx:** Text; **Ws:** Worksheet

Minimalplan

Sie haben nur drei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- | | | |
|------------|--|---------------------|
| 1. Stunde: | Sales on the phone – the basics of selling goods | M 1 und M 2 |
| 2. Stunde: | How to stay polite – speaking to a difficult customer | M 6–M 8 |
| 3. Stunde: | Making a successful call – practicing sales talks on the phone | M 9 und M 10 |

Zusatzmaterialien auf der CD 24 bzw. in der ZIP-Datei

- | | | |
|--------------------------|--|---|
| M 8_Zusatz_A2 | (Lückentext als leichtere Mediationsaufgabe) |  |
| M 9_Zusatz_A2 | (stärker gelenktes Rollenspiel) | |
| grammar_modal_verbs | (Übungen zum Gebrauch und der Bedeutung von Modalverben) | |
| being_polite_modal_verbs | (Übungen zum richtigen Einsatz von Modalverben in Telefongesprächen) | |



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

A special offer just for you!

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

