

Sektor: Einzelhandel

Aufgabenbereich: WAS MUSS ICH ÜBER DIE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN WISSEN?

Thema 4	Wie bediene ich Kunden im Servicebereich und an der Kasse?
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,	- wie Sie für eine Kundenkarte werben und Kunden bei der Beantragung anleiten - welche Zahlungsarten es gibt - wie Sie weitere Serviceleistungen anbieten (z. B. Geschenkverpackung) - wie Sie die Gesamtsumme deutlich nennen - wie Sie den Kunden an der Kasse freundlich verabschieden

1. Viele Modehäuser bieten ihren Kunden eine Kundenkarte an, die einige Vorteile mit sich bringt. Das Modehaus BREU, in dem Frau Winter heute einkauft, bietet seinen Kunden eine Kundenkarte an, die einige Vorteile mit sich bringt.

a. Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die fehlenden Begriffe.

ATTRAKTIVES BONUSSYSTEM * GELD-ZURÜCK-GARANTIE * EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS
KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE * GESCHENKE-EINPACK-SERVICE *ÄNDERUNGEN KOSTENLOS

Exklusive Vorteile mit der BREU-Karte

Als Inhaber der BREU-Karte genießen Sie viele exklusive Vorteile in unseren Modehäusern. Beantragen Sie jetzt Ihre persönliche BREU-Karte und werden Sie Stammkunde! Welche Vorteile warten auf Sie?

✂ 1. _____

Als Inhaber der BREU-Karte erhalten Sie pro neu gekauftes Kleidungsstück eine Standardänderung kostenlos. Ausgenommen sind lediglich reduzierte Waren sowie Leder-Artikel.

Unsere kompetenten Mitarbeiter der hauseigenen Schneidereien stecken Ihnen die gewünschten Änderungen direkt vor Ort ab. Nach erfolgreicher Änderung des neuen Lieblingsteils können Sie dieses innerhalb weniger Tage bei uns im Modehaus abholen. Auf Wunsch schicken wir Ihnen Ihren Wunschartikel aber auch kostenfrei per Post zu.

☆ 2. _____

In unseren Modehäusern bieten wir Ihnen zahlreiche Events wie Modenschauen, Ski-Tagesausflüge, Fashion-Week usw. an. Informationen zu diesen Veranstaltungen sowie zu Rabatt-Aktionen und Sonderverkaufstagen erhalten Sie als Inhaber der BREU-Karte und geschätzter Stammkunde stets als erstes.

👉 3. _____

Profitieren Sie außerdem von unserem kostenfreien Auswahlservice in unseren Modehäusern. Als BREU Stammkunde können Sie Ihre Lieblingsmode bequem mit nach Hause nehmen und diese in Ruhe anprobieren und aussuchen. Was Sie nicht behalten wollen, können Sie innerhalb von fünf Tagen einfach wieder zurückgeben.

🔄 4. _____

Sollten Sie ein bereits gekauftes Teil wieder zurückgeben wollen, ist dies in unseren Modeerlebnishäusern möglich. Als Inhaber der BREU-Karte erhalten Sie bei Rückgabe neuer,

originalverpackter Ware innerhalb von 21 Tagen und gegen Vorlage des Kassenbons, stets Ihr Geld zurück.

✂ 5. _____

Ihr gekaufter Artikel soll ein Geschenk werden? Kein Problem! Gerne verpacken wir Ihre gekauften Artikel kostenlos mit Geschenkpapier. Dieser Service ist ganzjährig kostenlos.

☑ 6. _____

Neben den oben genannten Vorteilen beinhaltet Ihre persönliche BREU-Karte das BREU-Bonussystem. Damit erhalten Sie einen variablen Bonus von 2% bis zu 5%, in Abhängigkeit zu Ihren Einkäufen in unseren Modehäusern. Als anrechenbarer Umsatz für die Bonus-Ausschüttung gelten alle Umsätze eines Kalenderjahres (Mode, Schuhe, Sport, Deko), ausgenommen sind bereits reduzierte Ware und Rabatt-Aktionen. Die Bonus-Ausschüttung erfolgt im ersten Quartal des Folgejahres in Form eines Wert-Gutscheins.

Umsatzhöhe pro Kalenderjahr	Bonus
250 - 999 EUR	2%
1.000 - 2.999 EUR	3%
3.000 - 4.999 EUR	4%
Ab 5.000 EUR	5%

b. Sprechen Sie: Erklären sie Ihrem/r Lernpartner/in, weshalb eine Kundenkarte vorteilhaft ist. Nennen sie fünf Gründe.

2

c. Lesen Sie die Situationen und entscheiden Sie, welche Vorteile der BREU-Karte man nutzen kann. Situation: Sie arbeiten als Modeberater/in im Modehaus BREU und bedienen nun Frau Winter. Frau Winter kauft zum ersten Mal im Modehaus BREU ein. Sie empfehlen ihr die BREU-Karte und erklären ihr, wie sie die Vorteile nutzen kann. Kreuzen Sie jeweils die richtige Lösung an.

1) Frau Winter hat nun drei verschiedene Frühjahrsjacken anprobiert und kann sich nicht entscheiden, welche davon sie kaufen sollte.

ÄNDERUNGEN KOSTENLOS	☐
EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS	☐
KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE	☐
GELD-ZURÜCK-GARANTIE	☐
GESCHENKE-EINPACK-SERVICE	☐

2) Frau Winter möchte einen Pullover für ihren Enkel kaufen, aber sie ist sich bei der Größe nicht sicher.

ÄNDERUNGEN KOSTENLOS	☐
EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS	☐
KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE	☐
GELD-ZURÜCK-GARANTIE	☐
GESCHENKE-EINPACK-SERVICE	☐

3) Frau Winter hat eine tolle Hose gefunden, die ihr allerdings ein zwei Zentimeter zu lang ist. Leider haben Sie keine Kurz-Größen im Lager.

- ÄNDERUNGEN KOSTENLOS ☐
- EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS ☐
- KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE ☐
- GELD-ZURÜCK-GARANTIE ☐
- GESCHENKE-EINPACK-SERVICE ☐

4) Frau Winter interessiert sich für Mode und möchte sich über die neuesten Trends informieren.

- ÄNDERUNGEN KOSTENLOS ☐
- EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS ☐
- KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE ☐
- GELD-ZURÜCK-GARANTIE ☐
- GESCHENKE-EINPACK-SERVICE ☐

5) Die Tochter von Frau Winter hat bald Geburtstag. Frau Winter kauft ihr einen schicken Schal.

- ÄNDERUNGEN KOSTENLOS ☐
- EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS ☐
- KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE ☐
- GELD-ZURÜCK-GARANTIE ☐
- GESCHENKE-EINPACK-SERVICE ☐

2. Sie haben Frau Winter überzeugt, dass die BREU-Karte viele Vorteile hat. Sie möchte nun das Antragsformular ausfüllen, hat aber Schwierigkeiten damit.

a. Lesen Sie den Dialog und helfen Sie Frau Winter beim Ausfüllen des Formulars.

- Modeberater/in: ... So, hier haben wir das Antragsformular für unsere BREU-Karte. Es freut mich sehr, dass Sie sich dafür entschieden haben!
- Kundin: Ja, ich bin auch froh. Was muss ich da ausfüllen? Ich habe meine Brille leider nicht dabei...
- Modeberater/in: Das ist kein Problem, Frau Winter. Ich helfe Ihnen gerne. Also, hier schreibe ich Frau... Winter... Ihr Vorname, bitte?
- Kundin: Hilde.
- Modeberater/in: Danke, wann sind Sie geboren?
- Kundin: 1955, am 23. September.
- Modeberater/in: Alles klar! Ihre E-Mail-Adresse?
- Kundin: Oh, die weiß ich jetzt nicht auswendig. Aber Moment – ich habe sie mir notiert... Hier: h.winter@gmail.com.
- Modeberater/in: Danke, ich habe sie notiert. Jetzt bräuchte ich bitte noch Ihre Telefonnummer.
- Kundin: Meine Telefonnummer ist 0941/328 523.
- Modeberater/in: Danke, Frau Winter. Nun muss ich noch Ihre Adresse eintragen.
- Kundin: Ich wohne in der Tulpenstraße 23 in Regensburg. Die Postleitzahl weiß ich leider nicht.
- Modeberater/in: Keine Sorge, die weiß ich – 93096. Zum Schluss habe ich noch ein paar Fragen an Sie: Möchten Sie regelmäßig unseren Newsletter erhalten?
- Kundin: Hm, das weiß ich nicht. Kommt er mit der Post?
- Modeberater/in: Nein, das war früher so. Jetzt wird er nur noch per E-Mail verschickt. Und keine Angst – Ihre E-Mail-Adresse wird nicht an andere Unternehmen weitergegeben.

Kundin: Ach so, dann ja.
Modeberater/in: Nun muss ich Ihnen noch die Datenschutzerklärung vorlesen und Sie fragen, ob Sie damit einverstanden sind. [Modeberater/in liest vor.]

Kundin: Alles klar. Kreuzen Sie das „Ja“ an.
Modeberater/in: Gut, mache ich. Und jetzt die allerletzte Frage: Ist es für Sie in Ordnung, wenn das Modehaus BREU Ihre Angaben speichert? Wenn Sie es später nicht möchten, können Sie die Einwilligung jederzeit widerrufen.

Kundin: Ich habe es verstanden. Also kreuzen Sie es an.
Modeberater/in: Gut. Hier muss ich das Datum reinschreiben, heute haben wir den 1.12.2021 und hier bitte Ihre Unterschrift.

Kundin: Vielen Dank für Ihre Hilfe!
Modeberater/in: Sehr gerne, Frau Winter! Die BREU-Karte kommt in wenigen Tagen per Post zu Ihnen nach Hause.

Kundin: Das ist schön! Dann kann ich gleich mit den Weihnachtseinkäufen anfangen!
Modeberater/in: Genau! Dann können Sie sich die Geschenke von unserem Einpackservice schön verpacken lassen. Ich bedanke mich recht herzlich bei Ihnen, Frau Winter, und wünsche Ihnen viel Vergnügen beim Einkaufen in unserem Modehaus BREU.

b. Ergänzen Sie die fehlenden Angaben.

BREU-KUNDENKARTE		
Frau ☐	Herr ☐	Divers ☐
Vorname:		
Nachname:		
Geburtsdatum:		
E-Mail:		
Telefonnummer:		
Straße:		Hausnummer:
PLZ:	Ort:	
☐ Ja, ich möchte den BREU-Newsletter erhalten. Wir garantieren Ihnen keine Massenmails, sondern zielgerichtete Informationen sowie keine Weitergabe Ihrer Email-Adresse an Dritte. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Sie können sich jederzeit abmelden.		
☐ Ja, ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und erkläre mich damit einverstanden.		
☐ Ich willige ein, dass meine Angaben zur Kontaktaufnahme und Zuordnung für eventuelle Rückfragen dauerhaft gespeichert werden. Hinweis: Diese Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem Sie eine E-Mail an service@modebreu.de senden.		
Ort, Datum: _____ Unterschrift: _____		

3. Wenn Sie Kunden an der Kasse bedienen, ist es wichtig, dass Sie die wichtigsten Zahlungsmethoden kennen.

a. Arbeiten Sie in Paaren. Schreiben Sie eine Liste mit Zahlungsmethode, die Sie kennen. Überlegen Sie sich gemeinsam, welche Vor- und Nachteile die verschiedenen Methoden haben.

b. Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

Kreditkarte * Bedingungen * Einzelhandel * Kontrolle * Barzahlung
Bargeld * EC-Karte Geldbeutel

Kunden kennen sich im _____ meistens sehr gut aus und kennen die gängigsten Zahlungsmethoden. Die _____ wahrscheinlich häufigste Bezahlungsmethode ist die _____, bei der man als Kunde ganz einfach mit Geldscheinen oder Geldmünzen bezahlt. Diese Methode ist sehr vorteilhaft, da man eine absolute _____ über seine Kosten hat. Der Nachteil dieser Methode ist allerdings, dass man oftmals zu wenig Geld mitnimmt und so keinen spontanen Kauf machen kann.

Im Einzelhandel kann man natürlich mit einer _____ seinen Einkauf bezahlen. Der Kunde hält an der Kasse beim Bezahlen nur seine Kontokarte der Hausbank bereit und der Betrag wird vom Konto abgebogen. Der Vorteil in diesem Fall ist, dass man weniger _____ mit sich führen muss und Diebe nicht so einfach an das Geld kommen. Außerdem kann man ruhig ein bisschen mehr einkaufen, denn auf dem Konto befindet sich mehr Geld als im eigenen _____.

Neben der EC-Karte gehört auch die _____ im Einzelhandel fast schon dazu, sodass man auch mit dieser bequem bezahlen kann. Auch hier liegen die Vorteile ähnlich wie bei einem Einkauf mit der eigenen Kontokarte. Je nach Kreditkartenmodell und Zahlungsweisen wie Ratenzahlung fallen Zinsen an, deshalb sollte man sich über die _____ informieren.

Diese gängigen Bezahlssysteme werden im Einzelhandel nahezu in ganz Deutschland genutzt, um den Einkauf vereinfachen zu können.¹

5

4. Sehen Sie sich die Bilder an. Um welche Zahlungsmethode handelt es sich hier?

a. Ordnen Sie die Beschreibungen den Bildern zu.



1)

a) Kontaktloses Bezahlen mit der Karte

Neuere Geräte erlauben auch das kontaktlose Bezahlen per NFC (Near Field Communication), wenn der Kunde eine entsprechend ausgestattete Karte an den Sensor des Lesegeräts hält.



2)

b) Mobiles Bezahlen

Die moderne Art zu zahlen heißt das mobile Bezahlen. Damit wird das Smartphone überall, wo man kontaktlos bezahlen kann, zum Geldbeutel. Das Smartphone wird einfach an das Kassenterminal gehalten und die Ware blitzschnell bezahlt. Um diese Funktion zu nutzen, muss man eine spezielle App downloaden.

¹ <https://kaufmann-im-einzelhandel.com/?p=527>



3)

c) Girokarte (EC-Karte) ist die am weitesten verbreitete Zahlkarte in Deutschland. Der Händler muss ein entsprechendes EC-Kartenlesegerät besitzen, damit der Kunde mit der Girokarte bezahlen kann. Der Kunde muss die Karte in das Lesegerät einführen und danach entweder eine PIN eingeben, oder auf dem Gerät oder auf dem Beleg unterschreiben.



4)

d) Barzahlung ist die einfachste Zahlungsart im Einzelhandel. Dabei zahlt der Kunde mit Scheinen und Münzen. Laut Gesetz muss jeder Händler Banknoten und Münzen zur Bezahlung annehmen. Wenn der Kunde nur mit Münzen bezahlen möchte, dann darf der Betrag nicht höher als 50 Euro sein.

1)	2)	3)	4)

b. Arbeiten Sie in Paaren. Verteilen Sie die Rollen untereinander – Kassiererin und Kundin/Kunde. Spielen Sie Gespräche an der Kasse. Sprechen Sie zu diesen Punkten:

- Karte – Barzahlung
- Karte an das Terminal halten – Karte einstecken
- PIN eingeben – Unterschrift

6

5. Verabschiedung an der Kasse – Der Eindruck bleibt!

Sehen Sie sich das Video an und lösen Sie die Aufgaben unten.



https://www.youtube.com/watch?v=B_wFJZ8w6VQ

a. Welche Tipps für Kassierer/innen haben Sie im Video gehört? Kreuzen Sie an.

1. Die Kassiererin soll den Kunden mit einem Blickkontakt und einem Lächeln begrüßen. ☐
2. Die Verkäuferin soll an der Kasse immer einen Rabatt anbieten. ☐
3. Mit den Waren muss die Kassiererin vorsichtig umgehen. ☐
4. Die Kassiererin sollte etwas Positives zur Ware sagen. ☐
5. Bei Preisnennung soll sie auf den Monitor schauen. ☐
6. Bei der Verabschiedung soll sie sich für den Kauf noch einmal bedanken. ☐

b. Sehen Sie sich das Video noch einmal an. Lesen Sie die Sätze aus dem Video. Welches Verhalten der Kassiererin war der Kundin gegenüber korrekt und welches nicht? Kreuzen Sie an.

	😊	☹️
1. Sehr schön, eine super schöne Hose.		
2. 348,80.		
3. Hast du auch nicht gleich Feierabend?		
4. Die Jacke ist auch super – super tolle Farbe, ganz neu eingetroffen.		
5. Mit der Karte? Vielen Dank!		
6. So, zurück. Haben Sie eine Tüte?		
7. Tschüss.		
8. Darf der Kassenzettel mit in die Tüte hinein?		
9. Na ja, aber nächste Woche habe ich Urlaub.		
10. Ich bedanke mich ganz herzlich! Ein ganz schönes Wochenende!		

LÖSUNGEN:

zu 1a.

-  1. ÄNDERUNGEN KOSTENLOS
-  2. EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS
-  3. KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE
-  4. GELD-ZURÜCK-GARANTIE
-  5. GESCHENKE-EINPACK-SERVICE
-  6. ATTRAKTIVES BONUSSYSTEM

zu 1c.

1) Frau Winter hat nun drei verschiedene Frühjahrsjacken anprobiert und kann sich nicht entscheiden, welche davon sie kaufen sollte.

KOSTENFREIER AUSWAHLSERVICE ☒

2) Frau Winter möchte einen Pullover für ihren Enkel kaufen, aber sie ist sich bei der Größe nicht sicher.

GELD-ZURÜCK-GARANTIE ☒

3) Frau Winter hat eine tolle Hose gefunden, die ihr allerdings ein zwei Zentimeter zu lang ist. Leider haben Sie keine Kurz-Größen im Lager.

ÄNDERUNGEN KOSTENLOS ☒

4) Frau Winter interessiert sich für Mode und möchte sich über die neuesten Trends informieren.

EXKLUSIVE STAMMKUNDEN-EVENTS ☒

5) Die Tochter von Frau Winter hat bald Geburtstag. Frau Winter kauft ihr einen schicken Schal.

GESCHENKE-EINPACK-SERVICE ☒

zu 2b.

BREU-KUNDENKARTE		
Frau ☒	Herr ☐	Divers ☐
Vorname: <i>Hilde</i>		
Nachname: <i>Winter</i>		
Geburtsdatum: <i>23.09.1955</i>		
E-Mail: <i>h.winter@gmail.com</i>		
Telefonnummer: <i>0941/328 523</i>		
Straße: <i>Tulpenstraße</i>		Hausnummer: <i>23</i>
PLZ: <i>93096</i>	Ort: <i>Regensburg</i>	
☒ Ja, ich möchte den BREU-Newsletter erhalten. Wir garantieren Ihnen keine Massenmails, sondern zielgerichtete Informationen sowie keine Weitergabe Ihrer Email-Adresse an Dritte. Die Einwilligung ist jederzeit widerrufbar. Sie können sich jederzeit abmelden. ☒ Ja, ich habe die Datenschutzerklärung gelesen und erkläre mich damit einverstanden. ☒ Ich willige ein, dass meine Angaben zur Kontaktaufnahme und Zuordnung für eventuelle Rückfragen dauerhaft gespeichert werden. Hinweis: Diese Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen, indem Sie eine E-Mail an service@modebreu.de senden.		
Datum: <i>1.12.2021</i>		Unterschrift: <i>Hilde Winter</i>

zu 3b.

Kunden kennen sich im Einzelhandel meistens sehr gut aus und kennen die gängigsten Zahlungsmethoden. Die wahrscheinlich häufigste Bezahlmethode ist die Barzahlung, bei der man als Kunde ganz einfach mit Geldscheinen oder Geldmünzen bezahlt. Diese Methode ist sehr vorteilhaft, da man eine absolute Kontrolle über seine Kosten hat. Der Nachteil dieser Methode ist allerdings, dass man oftmals zu wenig Geld mitnimmt und so keinen spontanen Kauf machen kann. Im Einzelhandel kann man natürlich mit einer EC-Karte seinen Einkauf bezahlen. Der Kunde hält an der Kasse beim Bezahlen nur seine Kontokarte der Hausbank bereit und der Betrag wird vom Konto abgebogen. Der Vorteil in diesem Fall ist, dass man weniger Bargeld mit sich führen muss und Diebe nicht so einfach an das Geld kommen. Außerdem kann man ruhig ein bisschen mehr einkaufen, denn auf dem Konto befindet sich mehr Geld als im eigenen Geldbeutel. Neben der EC-Karte gehört auch die Kreditkarte im Einzelhandel fast schon dazu, sodass man auch mit dieser bequem bezahlen kann. Auch hier liegen die Vorteile ähnlich wie bei einem Einkauf mit der eigenen Kontokarte. Je nach Kreditkartenmodell und Zahlungsweisen wie Ratenzahlung fallen Zinsen an, deshalb sollte man sich über die Bedingungen informieren. Diese gängigen Bezahlssysteme werden im Einzelhandel nahezu in ganz Deutschland genutzt, um den Einkauf vereinfachen zu können.²

zu 4a.

1)	2)	3)	4)
d)	c)	b)	a)

zu 5a.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Die Kassiererin soll den Kunden mit einem Blickkontakt und einem Lächeln begrüßen. | ☒ |
| 2. Die Verkäuferin soll an der Kasse immer einen Rabatt anbieten. | ☐ |
| 3. Mit den Waren muss die Kassiererin vorsichtig umgehen. | ☒ |
| 4. Die Kassiererin sollte etwas Positives zur Ware sagen. | ☒ |
| 5. Bei Preisnennung soll sie auf den Monitor schauen. | ☐ |
| 6. Bei der Verabschiedung soll sie sich für den Kauf noch einmal bedanken. | ☒ |

9

zu 5b.

	😊	☹️
1. Sehr schön, eine super schöne Hose.	x	
2. 348,80.		x
3. Hast du auch nicht gleich Feierabend?		x
4. Die Jacke ist auch super – super tolle Farbe, ganz neu eingetroffen.	x	
5. Mit der Karte? Vielen Dank!	x	
6. So, zurück. Haben Sie eine Tüte?		x
7. Tschüss.		x
8. Darf der Kassenzettel mit in die Tüte hinein?	x	
9. Na ja, aber nächste Woche habe ich Urlaub.		x
10. Ich bedanke mich ganz herzlich! Ein ganz schönes Wochenende!	x	

² <https://kaufmann-im-einzelhandel.com/?p=527>