WAZ + NRZ 28.06.17

Meisterschaft ehrt junge Verkäufer

Schüler des Hans-Böckler-Berufskollegs üben auf der Bühne der Aula die richtige Beratung. Lehrer mimen dafür die Kunden. Für die „Sandwich-Methode“ gibt es Punkte

Von Dirk Hein

Das Problem liegt auf der Hand. Hautunreinheiten über der Augenpartie. Was kann man tun? Lara Ostmeier weiß es. Sie schaut dem Kunden ins Gesicht. Und fragt nach dem Hauttyp. Die Schülerin des Hans-Böcker-Berufskollegs absolviert bei einer großen Handelskette ihre Ausbildung zur Drogistin im Einzelhandel.

Die Szenerie stammt jedoch nicht aus dem Geschäft, sondern aus der Aula der Bildungsstätte. Zum vierten Mal initiieren die Pädagogen hier einen Top-Verkäuferwettbewerb, bei dem der Nachwuchs in simulierten Situationen aus dem Berufsalltag sein Talent unter Beweis stellen konnte. „Das Projekt unterstützt die Teilnehmer in der Praxis“, erklärt Sigrid Mann, die als Berufsgangleiterin den mehrstündigen Wettbewerb begleitet.

Bei einer guten Beratung ist es wichtig, die richtige Ansprache zu wählen: Schülerin Yasemin Yilmaz steckt auf der Bühne im Hans-Böckler-Berufskolleg mitten in ihrem Verkaufsgespräch für den Wettbewerb „Top-Verkäufer“. FOTO: FABIAN STRAUCH

Einwände entkräften können

Eine willkommene Abwechslung zum Unterricht, in dem die richtige Kundenansprache sonst anhand von Videoaufzeichnungen und Gruppengesprächen analysiert wird. Zum Top-Verkäuferwettbewerb gehört Mut. Vor den Mitschülern in der voll besetzten Aula wird beraten, gefragt und reagiert. Die Lehrer der Schule mimen die Kunden, die sich über Fernseher, Schuhe oder im Fall von Lara Ostmeier über Pflegeprodukte informieren.

Schnell wird klar: Der Kundenkontakt ist ein Handwerk, das gelernt werden muss und verfeinert wird. Einfach nur den Preis zu nennen und Geld zu kassieren, das ist es freilich nicht. „Es ist wichtig, in einem Gespräch mit dem Kunden zu erfahren, was er genau benötigt“, sagt Sigrid Mann. Auch Lara Ostmeier fragt gezielt: Nach Erfahrung mit den Produkten. Oder dem Hauttyp. Eine vierköpfige Jury beobachtet. Berufsschullehrer, aber auch Sebastian Semmer notieren auf einem Bewertungsbogen. Der Schüler landete beim letztjährigen Wettbewerb auf dem zweiten Platz und kennt die Kniffe der Situationen.

Auch die Schüler im Publikum verfolgen die Gespräche. Sie dürfen einen Zuschauersieger küren. Und überprüfen, ob die Kandidaten Kundeneinwände entkräften können. Sie schauen, ob der Verkäufer seine Ware auch kennt. Und sie achten darauf, dass zusätzliche Warenangebote zum Produkt passen.

Der Wettbewerb kommt an. „Gut gemacht“, flüstern sich zwei Schüler in den Sitzreihen zu. Die richtige Beratungs- und Verkaufstechnik kennen sie aus dem Unterricht. Auch die sogenannten „Sandwich-Methode“ ist mit dabei. Dabei soll der Verkaufspreis verdaulicher werden, indem vor und nach der Nennung ein Vorteil des Produktes aufgezeigt wird. Für die Kandidaten gibt es in der ungewohnt öffentlichen Situation hinterher Applaus.

SIEGREICHE KANDIDATEN ERHALTEN BELOHNUNG

Nithiya Nithyanathan durfte sich über den ersten Rang freuen. Sie absolviert eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel beim Schuhbekleidungsunternehmen Deichmann. Nach Auffassung der Jury setzte sie die Kriterien am besten um. Knapp dahinter landete Lara Ostmeier, die eine Ausbildung zur Drogistin im Einzelhandel beim Unternehmen „dm“ absolviert. Nach den beiden jungen Frau befindet sich ein männlicher Teilnehmer unter den besten drei Kandidaten. Sebastian Verwaaijen landete als Auszubildender für den Kaufmann im Einzelhandel bei Medimax drittplatziert weit vorne.

Unternehmen unterstützten den Mut und Eifer der Schüler. Sie stifteten Preise, unter anderem Einkaufsgutscheine.

Anzeige