



Bundesamt  
für Migration  
und Flüchtlinge



Fachstelle  
Berufsbezogenes  
Deutsch

# Konzept für das Spezialmodul für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel

Im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen  
Deutschsprachförderung nach § 45a Aufenthaltsgesetz



# Konzept für das Spezialmodul für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel

Im Rahmen der bundesweiten berufsbezogenen  
Deutschsprachförderung nach § 45a Aufenthaltsgesetz

vorgelegt von der IQ-Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch unter  
Mitwirkung von Expertinnen und Experten

# Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung .....	7
Kontext zum Spezialmodul Einzelhandel.....	8
1. Berufssprache Einzelhandel im Kontext des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER).....	9
2. Teilnehmende .....	10
3. Einstufung .....	11
4. Lernziele .....	11
4.1 Berufssprachliche Lernziele nach dem GER .....	12
4.2 Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Einzelhandel .....	15
4.3 Ausbau weiterer berufsbezogener Kompetenzen .....	25
5. Inhalte .....	26
6. Methoden .....	28
7. Lernfortschrittmessung.....	31
8. Lehrkräfte .....	37
9. Praxismaterialien .....	38

## Vorbemerkung

Im Rahmen der berufsbezogenen Deutschsprachförderung nach § 45a AufenthG des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) sowie des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (BAMF) werden drei Gruppen von Spezialmodulen angeboten. Das vorliegende Spezialmodul gehört lt. § 13 der Verordnung über die berufsbezogene Deutschsprachförderung (Deutschsprachförderverordnung – DeuFöV) zu den Spezialmodulen für einen fachspezifischen Deutschunterricht.

Bereits im Rahmen des ESF-BAMF-Programms wurden berufsbezogene Deutschkurse zu einzelnen Berufsfeldern angeboten, jedoch fehlten bisher Lernzielkataloge, um die gezielte Planung, Durchführung und Evaluation berufsspezifischer Kurse zu ermöglichen. Mit dem „Spezialmodul für einen fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel“ wird das erste Konzept für ein konkretes Berufsfeld vorgelegt, das die Basis für die Kursarbeit in berufssprachlichen Deutschkursen bildet. Es bietet sowohl qualitative Standards der berufsbezogenen Deutschsprachförderung für das Berufsfeld Einzelhandel als auch Orientierung für die Planung von Curricula.

Fachspezifische Modulkonzepte bieten vielfältige und flexible Einsatzmöglichkeiten, um sprachliche und fachliche Lernprozesse bedarfsgerecht im jeweiligen Berufsfeld zu ergänzen, zu begleiten und miteinander zu verzahnen. Voraussetzung für die Teilnahme an fachspezifischen Deutschkursen ist das Sprachniveau B1. Für den Aus- und Aufbau allgemeinsprachlicher und berufsfachlicher kommunikativer Kompetenzen sind 300 UE vorgesehen. Eine Abschlussprüfung wird nicht gefordert.

## Kontext zum Spezialmodul Einzelhandel

Das Spezialmodul Einzelhandel bietet die Grundlage für eine berufsbezogene Sprachförderung mit einer spezifischen Ausrichtung auf Verkaufsbereufe und Qualifizierungen im Berufsfeld Einzelhandel (vgl. Tiemann et al. 2008)<sup>1</sup> wie Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel, Verkäuferin/Verkäufer und Kassiererin/Kassierer hinsichtlich aller Betriebsformen und Warensortimente, kann aber auch auf andere Berufe im Einzelhandel wie z. B. Fachverkäuferin/Fachverkäufer übertragen werden.

Die Teilnahme am Spezialmodul Einzelhandel ist ein Schritt hin zum Auf- und Ausbau einer berufsfachlichen kommunikativen Handlungskompetenz am Arbeitsplatz, bei der die Fachlichkeit und die Sprachlichkeit nicht voneinander entkoppelt, sondern ineinandergreifend vermittelt werden. Ausgehend von dem für diese Spezialmodule vorausgesetzten Deutschsprachniveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen (GER) wird grundsätzlich ein Kompetenzzuwachs oberhalb von B1 und damit der Aus- und Aufbau einer selbstständigen Sprachverwendung angestrebt. Ein Lernzuwachs im Spezialmodul wird insbesondere daran gemessen, ob spezifische sprachlichkommunikative Anforderungen und Aufgaben am Arbeitsplatz Einzelhandel bewältigt werden können.

Insofern umfassen die im Spezialmodul Einzelhandel zu fördernden Kompetenzen neben der Vermittlung grundlegender sprachlicher Fähigkeiten im Sinne einer linearen Sprachvermittlung weitreichendere Kompetenzen, die insbesondere auf eine flexible, eigenständige Verwendung von Sprache in verschiedenen berufstypischen Kommunikationssituationen zielen.

<sup>1</sup> Die Eingrenzung ist orientiert an den Berufsfelddefinitionen des BiBB. Vgl. hierzu Tiemann, M.; Schade, H.-J.; Helmrich, R.; Hall, A.; Braun, U. & Bott, P. (2008): Berufsfeld-Definitionen des BIBB auf Basis der Klassifikation der Berufe 1992, hrsg. v. Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn. [https://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd\\_105\\_berufsfeld\\_definitionen\\_des\\_bibb\\_auf\\_basis\\_der\\_klassifikation\\_der\\_berufe\\_1992.pdf](https://www.bibb.de/dokumente/pdf/wd_105_berufsfeld_definitionen_des_bibb_auf_basis_der_klassifikation_der_berufe_1992.pdf) (Letzter Aufruf 21.05.2017)

In Anlehnung an Nodari<sup>2</sup> ist es daher notwendig, folgende Komponenten der Sprachkompetenz zu vermitteln:

- Grundlegende sprachliche Kompetenz: das Wissen und Können einer Sprache hinsichtlich der Fertigkeiten Hörverstehen, Leseverstehen, mündlicher und schriftlicher Textproduktion, Wortschatz, Grammatik
- Soziolinguistische Kompetenz: die Fähigkeit, sich gemäß dem sozialen Kontext passend auszudrücken
- Sprachlogische Kompetenz: die Fähigkeit, kohärent und nachvollziehbar über etwas sprechen, lesen und schreiben zu können
- Strategische Kompetenz: die Fähigkeit, eigene Sprachprobleme zu erkennen und ihnen durch das Einsetzen von Strategien entgegenzuwirken

Die kompetenzorientierte Ausrichtung des vorliegenden Rahmenkonzepts verbindet die Anforderungen einer selbstständigen Sprachverwendung mit den konkreten Anforderungen in der Arbeitswelt des Einzelhandels.

### 1. Berufssprache Einzelhandel im Kontext des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens (GER)

Erfahrungswerte und fachliche Einschätzungen zeigen, dass **Deutschkenntnisse auf dem Niveau B2** realistische Voraussetzung für die Aufnahme einer qualifizierten Tätigkeit oder einer Ausbildung in den Berufen des dualen Ausbildungssystems sind, wozu auch die Ausbildungsberufe der Einzelhandelskaufleute und Verkäuferinnen und Verkäufer sowie ähnlicher Berufe im Einzelhandel gezählt werden.

Auch wenn die sprachliche Handlungsfähigkeit im Beruf nicht allein auf der Grundlage einer Niveaustufe definiert werden kann, zielt dieses Spezialmodul grundsätzlich auf einen Lernzuwachs oberhalb des

<sup>2</sup> Nodari, C. (2002): Was heißt eigentlich Sprachkompetenz? In: Barriere Sprachkompetenz. Dokumentation zur Impulstagung vom 2.11.2001 im Volkshaus Zürich, SIBP Schriftenreihe Nummer 18, S. 4 – 5.

B1-Niveaus. Damit bildet die zweite Stufe der **selbstständigen Sprachverwendung** nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen (GER) einen Bezugsrahmen für sprachlichen Kompetenzzuwachs, sollte aber um weitere Instrumente ergänzt werden, wie z. B. den Szenariensatz, (s. Punkt 7). Ziel sind Sprachkompetenzen, wie sie in folgenden Kann-Beschreibungen der Globalskala des GER dargestellt sind:

Die/der Teilnehmende ...

- ... kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen sowie auch Fachdiskussionen im eigenen Spezialgebiet verstehen.
- ... kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist.
- ... kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben.

Das Training dieser Deutschkenntnisse muss im Sinne der Definition von Fachsprache als Sprachkompetenz „for a specific purpose“ in enger Verzahnung mit den berufsfeldspezifischen Fachinhalten und Kommunikationsanforderungen, wie z. B. Textsorten, Diskursarten und dem entsprechenden Fachwortschatz, als berufssprachliche Kompetenz realisiert werden, wo immer möglich und sinnvoll in interdisziplinärer Zusammenarbeit zwischen DaZ- und Fachlehrkräften.

## 2. Teilnehmende

Teilnehmende eines Spezialmoduls für fachspezifischen Unterricht im Berufsfeld Einzelhandel sind erwachsene Personen mit Deutsch als Zweitsprache, die

- ... Deutschkenntnisse auf dem Sprachniveau B1 aufweisen.
- ... die Aufnahme einer ihrer Qualifikation und/oder beruflichen Erfahrungen und/oder beruflichen Neigungen entsprechenden Tätigkeit im Berufsfeld Einzelhandel anstreben oder
- ... sich in Vorbereitung auf eine Beschäftigung oder Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel befinden und dafür ihre Deutschkenntnisse ausbauen bzw. spezifizieren möchten oder

- ... sich bereits in einer arbeitsmarktpolitischen Maßnahme/beruflichen Qualifizierung oder Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel befinden und sprachliche Unterstützung für einen erfolgreichen Abschluss benötigen oder
- ... sich bereits in einer Beschäftigung in einem Einzelhandelsunternehmen befinden und sprachliche Unterstützung zur Sicherung ihres Arbeitsplatzes bzw. zur Verbesserung ihrer Beschäftigungsbedingungen benötigen.

## 3. Einstufung

Voraussetzung für eine Teilnahme am Spezialmodul Einzelhandel sind Deutschkenntnisse auf dem Sprachniveau B1. Sofern der oder die Teilnehmende nicht über ein B1-Zertifikat verfügt, das nicht älter als sechs Monate ist, erfolgt vor der Kursaufnahme ein Einstufungstest nach DeuFöV § 8 Abs. 1, der eine Einschätzung der allgemeinsprachlichen und ggf. berufsfeldübergreifenden Sprachkenntnisse ermöglicht. Es sollen aussagekräftige Hinweise auf den aktuellen Sprachstand hinsichtlich Sprechen und Aussprache, Schreiben, Verstehen, Textverständnis und Wortschatz abgeleitet werden können.

Darüber hinaus ist es im Sinne einer teilnehmer- und bedarfsorientierten Kursdurchführung empfehlenswert, die Ermittlung von Daten zu Lernerbiografie, Motivation und Zielsetzung in den Lernprozess zu integrieren.

## 4. Lernziele

Ziel des Kursbesuchs ist der Erwerb sprachlich-kommunikativer Kompetenzen, die für eine Beschäftigung in einem Einzelhandelsbetrieb oder die Teilhabe an beruflicher Aus- und Weiterbildung im Berufsfeld Einzelhandel notwendig sind, um beruflich angemessen und erfolgreich zu handeln.

Im vorliegenden Spezialmodul bestimmen die konkreten sprachlich-kommunikativen Anforderungen (schriftlich wie mündlich, produktiv wie rezeptiv) am Arbeitsplatz im Bereich Einzelhandel die Inhalte und Lernziele der Kurse. Daher stehen authentische berufstypische Kommunikationssituationen im Mittelpunkt, deren Bewältigung für das oben definierte Ziel unabdingbar ist. Der individuelle Bedarf der Teilnehmenden ist ebenfalls bestimmend für die Zielstellung in berufs-

spezifischen Deutschkursen, die sowohl auf eine Beschäftigung oder Aus- und Weiterbildung vorbereiten als auch unterschiedliche berufliche Phasen (integrativ) begleiten können.

Im Verlauf des 300 UE umfassenden Spezialmoduls im Berufsfeld Einzelhandel sollen sowohl **fachliche Inhalte** als auch **berufsspezifische Sprachhandlungskompetenzen** erworben werden, die die Teilnehmenden zu einer fachkundigen und angemessenen Kommunikation in diesem Berufsfeld befähigen. Dabei sollen sowohl **allgemeinsprachliche Kompetenzen**, die für eine Kommunikation am Arbeitsplatz Einzelhandel unerlässlich sind, als auch **fachsprachliche Kompetenzen** erworben werden.

#### 4.1 Berufssprachliche Lernziele nach dem GER

Die nachfolgend aufgelisteten Lernziele beschreiben die sprachlich-kommunikativen Kompetenzen, über die DaZ-Lernende verfügen müssen, um den spezifischen Anforderungen im Berufsfeld Einzelhandel gerecht werden zu können. Soweit wie möglich wurden dabei die ermittelten Sprachhandlungen als Kann-Beschreibungen auf dem Level einer selbstständigen Sprachverwendung formuliert. Dabei zeigte sich, dass nicht alle sprachlichen Handlungen am Arbeitsplatz Einzelhandel einheitlich auf einer Niveaustufe beschrieben werden können (vgl. a. Kuhn 2015)<sup>3</sup>. Dies gründet sich auf folgende Sachverhalte:

- Einige arbeitsplatzrelevante Sprachhandlungen im Einzelhandel können bereits auf niedrigeren Niveaustufen produziert werden, ohne den kommunikativen Erfolg zu gefährden.

Das betrifft bspw. folgende regelmäßig auszuführende Tätigkeiten:

##### **A1 (schriftlich/produktiv)**

Preisschilder fehlerfrei und gut leserlich schreiben und dabei gemäß Preisangabenverordnung z. B. Warenbezeichnung, Bruttopreis und Verkaufseinheit aufschreiben

3 Kuhn, Christina (2015): Hast du keinen Mülleimer? – Der GER im Spannungsfeld von Arbeitsalltag und Sprachenpolitik. In: Fachstelle berufsbezogenes Deutsch im IQ-Netzwerk Integration durch Qualifizierung (Hrsg.): Fachdiskussion – Sprachstandsfeststellung. [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Kuhn\\_GER\\_20150402.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Kuhn_GER_20150402.pdf) (Letzter Aufruf 14.05.2017)

##### **A2 (mündlich/produktiv)**

Kunden erklären, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet und dabei die Abteilung, das Regal und benachbarte Produkte nennen. Eine spezifische Handlungssituation am Arbeitsplatz kann sprachliche Strukturen auf unterschiedlichen Niveaustufen umfassen, wie das Beispiel aus einem Verkaufsgespräch<sup>4</sup> zeigt:

Beispiel	Sprachhandlungen	Niveau
<i>V: (...) Der hier zum Beispiel eignet sich für trockenes Haar und wurde aus Avocadofrüchten hergestellt, und dieser hier, der enthält viel Provitamin B5. Die eignen sich für alle Haartypen.</i>	<b>mündlich/produktiv:</b> <b>in einem Beratungs-/Verkaufsgespräch Waren detailliert beschreiben und dabei Vorteile eines Produktes klar benennen</b>	B1+
	mit einfachen Ausdrücken in vertraulichen Alltagssituationen etwas Bekanntes identifizieren/benennen und dabei sehr einfache Strukturen anwenden <i>der hier / dieser hier / die</i>	A1
	vertraute Dinge wie z.B. Eigenschaften eines Produktes in einfacher Form beschreiben <i>aus Avocadofrüchten, für trockenes Haar</i>	A2
	den Anwendungsbereich eines Produktes beschreiben <i>Die eignen sich für alle Haartypen.</i>	B1
<i>K: Die interessieren mich. Ich habe eigentlich ziemlich normales Haar.</i>	<b>mündlich/rezeptiv:</b> <b>der Äußerung eines Kunden wichtige Informationen entnehmen (z. B. das Interesse an einem Produkt oder den Anwendungsbereich eines Produktes)</b>	B1

4 Fearn, A. & Levy-Hillerich, D. (2009): Kommunikation in der Wirtschaft: Lehrhandbuch. München, Berlin, Plzeň: Goethe Institut, Cornelsen Verlag, Nakladatelství Fraus Verlag, S. 78.

Sprachliche Strukturen	Niveau
<b>Wortschatz:</b>	
■ <i>eigentlich; sich eignen für etw.</i>	B1
■ <i>trocken; das Haar, -e</i>	A2
■ <i>j-d/ etw. interessiert j-n; normal</i>	A1
■ <b>Fachwortschatz:</b> <i>das trockene/normale Haar; die Avocado-frucht, -früchte; der Haartyp, -en; das Provitamin B5, -e</i>	B1+
<b>Sprachliche Strukturen</b>	
<b>Grammatik:</b>	
■ Konjunktion <i>und</i> als Verbindung zwischen zwei Satzgliedern und zwei Hauptsätzen in eine Satzreihe	A1
■ Verbkonjugation in Präsens Indikativ	A1
■ starke Deklination der Adjektive	A2
■ Partizip II (regelmäßiges) Verb mit trennbarem Präfix	A2
■ Präteritum Passiv	B1–B2
■ Demonstrativpronomen <i>der</i>	A1
■ Personalpronomen (Nominativ und Akkusativ)	A1
■ Gradpartikel <i>ziemlich</i>	B1–B2
■ Authentische sprachlich-kommunikative Handlungen am Arbeitsplatz können niveauübergreifend realisiert werden, z. B. kann die Anforderung, Kunden fachgerecht über ein Warensortiment zu informieren, indem Waren und ihre Eigenschaften beschrieben werden, auf unterschiedlichen Niveaustufen erfolgreich bewältigt werden.	

Die/der Teilnehmende...

- B1:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften klar beschreiben und dabei ein breites Spektrum einfacher sprachlicher Mittel flexibel einsetzen.
- B2:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften klar und detailliert beschreiben und dabei ein ausreichend breites Spektrum an passenden Redemitteln sicher einsetzen.
- C1:** ... kann Waren und ihre Eigenschaften mithilfe eines großen Wortschatzes mühelos und ziemlich präzise beschreiben.

Die meisten zu erlernenden Sprachhandlungen sind im vorliegenden Rahmenkonzept als Kann-Beschreibungen auf B2-Niveau formuliert. Zur konkreten Unterrichtsplanung eines berufsfeldspezifischen Deutschkurses im Bereich Einzelhandel ist es jedoch notwendig, nicht nur ein Ziel auf der nächsthöheren Niveaustufe zu beschreiben, sondern Zwischenziele zu formulieren, die in jeder Unterrichtseinheit zu einem bestimmten Thema (z. B. ein Verkaufsgespräch führen) erreicht werden sollen. So kann im Sinne des **Scaffolding-Ansatzes**<sup>5</sup> geplant werden, wie Schritt für Schritt eine sprachlich-kommunikative Kompetenz in ihrer notwendigen Komplexität aufgebaut werden soll. Hierbei ist ggf. auf unterschiedliche Lernstände binnendifferenzierend einzugehen.

Um gesicherte Aussagen über die tatsächliche sprachlich-kommunikative Handlungsfähigkeit am Arbeitsplatz zu erhalten, braucht es für die Feststellung von Lernfortschritten neben den Niveaustufen auch handlungs- und kommunikationsorientierte Instrumente, z. B. können kommunikative Lernziele mittels der **Szenario-Methode** evaluiert werden (s. Punkt 7).

**4.2 Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Einzelhandel**  
Berufsspezifische sprachlich-kommunikative Lernziele im Berufsfeld Einzelhandel entstehen zum einen aus Anforderungen, die auf berufsspezifischen Inhalten und Tätigkeiten gründen, wie z. B. Verkaufsgespräche führen, Waren bestellen, Reklamationen bearbeiten oder Kassieren. Zum anderen spezifizieren sie berufsfeldübergreifende sprachlich-kommunikative Lernziele, wie sie bspw. im Basismodul B2 verfolgt werden (z. B. Fachtexte lesen, Beschwerden bearbeiten, Arbeitsaufträge entgegennehmen) mittels konkreter Textsorten, Gesprächssituationen, Register, Kommunikationssituationen und dem Fachwortschatz des Berufsfeldes Einzelhandel.

<sup>5</sup> Zum Scaffolding-Ansatz vgl. z. B. Kniffka, G. (2012): Scaffolding - Möglichkeiten, im Fachunterricht sprachliche Kompetenzen zu vermitteln. In: Michalak, M. & Kuchenreuther, M. (Hrsg.): Grundlagen der Sprachdidaktik Deutsch als Zweitsprache. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren, S. 208-225.



Um diese konkreten berufsspezifischen Lernziele definieren zu können, müssen vorab im Rahmen einer Sprachbedarfsermittlung die sprachlich-kommunikativen Anforderungen des Berufsfeldes identifiziert werden. Solch eine Sprachbedarfsermittlung im Berufsfeld Einzelhandel wurde vom Bundesinstitut für Berufliche Bildung (BiBB) im Rahmen einer dreijährigen Untersuchung durchgeführt.<sup>6</sup>

Als Ergebnis der Untersuchung wurden berufstypische Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz von Verkäuferinnen/Verkäufern und Einzelhandelskaufleuten identifiziert, die den vier beruflichen Handlungsfeldern/Aufgabenbereichen

- Warenbezogene Tätigkeiten
- Kundenkommunikation
- Arbeitsorganisation/Innerbetriebliche Kommunikation
- Ausbildung/Fortbildung

zugeordnet werden. Die Beschreibung der berufsspezifischen Lernziele und Inhalte im Spezialmodul Einzelhandel erfolgt in Anlehnung an diese Ergebnisse. Für die Bewältigung der unterschiedlich komplexen Kommunikationssituationen sind entsprechende Sprachhandlungen notwendig, die die Lernziele in Kursen bestimmen.

Um bspw. im Handlungsfeld „Kundenkommunikation“ eine Reklamation und einen Umtausch zu bearbeiten, können Teilnehmende im Einzelnen...

#### ■ Hören/Sprechen

- ... Beschwerden eines unzufriedenen Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen
- ... Rücknahmegründe/Umtausch- und Rücknahmeregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern

<sup>6</sup> Settlemeyer, A.; Widera, C.; Schneider, K. & Schmitz, S.: Forschungsprojekt 2.2.304 "Sprachlich-kommunikative Anforderungen in der beruflichen Ausbildung". Bonn: Bundesinstitut für Berufsbildung, <https://www2.bibb.de/bibbtools/de/ssl/dapro.php?proj=2.2.304>. (Letzter Aufruf: 23.5.2017)

#### ■ Schreiben

- ... betriebsinterne Reklamationsformulare identifizieren und korrekt ausfüllen, indem sie z. B. Informationen ankreuzen und branchen- und betriebsspezifische Kennzahlen eintragen
- ... kurze, prägnante, stichpunktartige Begründungen zur Reklamation notieren

#### ■ Lesen

- ... Rückgabe- und Umtauschklauseln lesen und im Detail verstehen

Die sprachlich-kommunikativen Lernziele im Spezialmodul Einzelhandel umfassen alle vier Sprachhandlungsebenen, wobei zur Bewältigung der einzelnen Kommunikationssituationen unterschiedliche Fertigkeiten benötigt werden. Je nach Tätigkeitsbereich bestehen erhebliche Unterschiede, manche Situationen sind v. a. schriftlich zu bearbeiten (z. B. Wareneingang kontrollieren), andere erfordern komplexe mündliche Äußerungen, die situationspezifisch und ad hoc anzupassen sind (z. B. Beratungs- und Verkaufsgespräch führen) und wiederum andere sind nur durch die Bearbeitung aller Fertigkeitsebenen (z. B. Reklamation/Umtausch bearbeiten) zu bewältigen.

Die folgende Auflistung bietet einen Überblick über häufig vorkommende und für das Berufsfeld Einzelhandel relevante Kommunikationssituationen, die i. d. R. durch einzelne oder eine Abfolge von typischen Sprachhandlungen realisiert werden. Dabei machen v. a. die Aufgabenbereiche 1 und 2 die für dieses konkrete Berufsfeld spezifische Funktion von Sprache deutlich, die mit den Aufgaben und der Rolle im Berufsfeld verbunden ist. Die Aufgabenbereiche 3 und 4 umfassen mehr berufsfeldübergreifende sprachlich-kommunikative Kompetenzen, die ebenso relevant sind und bei der Lernprozessgestaltung bedarfsgerecht auf Inhalte und Situationen des berufsspezifischen Kontextes Einzelhandel ausgerichtet werden sollten.

Die Darstellung ist nicht als abschließend zu verstehen und kann je nach den individuellen Bedarfen der Teilnehmenden erweitert bzw. inhaltlich angepasst werden. Das betrifft v. a. das Trainieren von Fachwortschatz, der sich nach den zahlreichen Branchendes Einzelhandels unterscheidet.

## Aufgabenbereich 1: Warenbezogene Tätigkeiten

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Waren bestellen	... eine schriftliche Warenbestellung adressatengerecht, inhaltlich und sprachlich korrekt verfassen ... eingegangene Angebote genau verstehen und sie fachgerecht beantworten
Waren annehmen, kontrollieren und erfassen	... Informationen zur gelieferten Ware bezüglich Adresse und Anzahl der Packstücke auf Paketaufklebern, Frachtpapieren oder Lieferscheinen lesen und verstehen ... branchenspezifische Warenbezeichnungen lesen und verstehen ... gelieferte Ware im Wareneingangsbuch durch Abhaken erfassen oder durch gut leserliche stichpunktartige Notizen dokumentieren ... Lieferverzug oder fehlerhafte Ware in Liefer- oder Frachtbriefen bzw. spezifischen Schadensmitteilungen stichpunktartig dokumentieren ... Mängel der eingegangenen Waren dem Lieferanten per E-Mail oder telefonisch klar und detailliert mitteilen ... Darstellungen (z. B. in Lehrbüchern) rechtlicher Grundlagen (z. B. Recht des Käufers auf Nacherfüllung) lesen und die Hauptpunkte verstehen, auch unter Zuhilfenahme von Nachschlagewerken
Warenbestände kontrollieren / Inventur	... einer Warenbestandsliste Informationen entnehmen und mit vorhandenem Warenbestand vergleichen ... Informationen zum Bestand und Differenzen (z. B. zur Warenanzahl) in Liste eintragen
Waren umlagern	... sich über Warenbestände im Warenwirtschaftssystem informieren ... ein Telefonat über Warenbestände der eigenen oder einer anderen Filiale flüssig führen ... firmenspezifische Formulare (Umlagerungsbeleg) stichpunktartig ausfüllen (Warenbezeichnung, Menge der Artikel, Adresse des Unternehmens Mitarbeiter/in u. a.)

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Preisänderungen durchführen	... betriebsinterne Mitteilungen zur Preisreduzierung lesen und die meisten Informationen inhaltlich genau verstehen ... mit Etikettiermaschine gedruckte Preisetiketten lesen und auf Richtigkeit überprüfen ... Preisschilder fehlerfrei und gut leserlich schreiben und dabei gemäß Preisangabenverordnung z. B. Warenbezeichnung, Bruttopreis und Verkaufseinheit aufschreiben
Warenplatzierung	... Vorschläge des Herstellers zur Warenpräsentation lesen und verstehen ... in einer formellen E-Mail Informationen über Produkte bei Lieferanten und Herstellern einholen und dabei grammatikalisch korrekt schreiben

## Aufgabenbereich 2: Kundenkommunikation

<b>Kommunikationssituation</b>	<b>Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...</b>
Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	... Kunden freundlich und angemessen begrüßen ... Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten ... ein Verkaufsgespräch strukturiert führen und dafür Kenntnisse über die Phasen des Verkaufsgesprächs nutzen (Begrüßung, Bedarfsermittlung, Warenvorlage, Verkaufsargumentation, Kundeneinwände, Preisnennung, Kaufentscheidung, Ergänzungs- und Alternativangebote, Serviceleistung und Verabschiedung) ... Kunden fachgerecht über Warensortiment informieren, d. h. Waren und ihre Eigenschaften klar und detailliert beschreiben und dabei ein ausreichend breites Spektrum an passenden Redemitteln sicher einsetzen ... Kunden erklären, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet und dabei die Abteilung, das Regal und benachbarte Produkte nennen ... über verschiedene Frageformen wie z. B. offene/geschlossene und/oder (Alternativ)Fragen die Wünsche und Kaufmotive des Kunden ermitteln

**Kommunikationssituation**

Beratungs- und Verkaufsgespräche führen

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... alternative Vorschläge zu einem Kundenwunsch machen  
 ... klare und zusammenhängende Verkaufsargumente entwickeln und sie überzeugend und adressatengerecht formulieren  
 ... Warenkennzeichnungen (z. B. Gütezeichen oder Umweltzeichen) lesen, verstehen und für die Kundeninformation nutzen  
 ... Methoden des Konfliktmanagements und der Einwandbehandlung kennen und in Gesprächssituationen anwenden wie z. B. ein Konfliktproblem klar darlegen, eine Lösung vorschlagen, die Vor- und Nachteile verschiedener Lösungen abwägen  
 ... verbale und nonverbale Höflichkeitskonventionen anwenden  
 ... sprachlich und interkulturell komplexe Situationen bewältigen, indem sie z. B. Bezug auf den Gesprächspartner nehmen, Verständnis für seine Probleme/Empörung ausdrücken, eine Lösung anbieten  
 ... schwierige Gesprächssituationen bewältigen, z. B. Kunden mit Diebstahl konfrontieren, d. h. die Person ansprechen, in einen separaten Raum bitten, Hausverbot aussprechen  
 ... ein Verkaufsgespräch (erfolgreich) abschließen und Kunden freundlich und situationsspezifisch verabschieden

Reservierungen und Warenbestellungen telefonisch bearbeiten

... eine telefonische Bestellung, die sprachlich komplex gestaltet ist, entgegennehmen  
 ... benötigte Informationen erfragen, verstehen und notieren  
 ... durch Nachfragen sicherstellen, ob man die Informationen richtig verstanden hat  
 ... Kunden den Bestell-/Änderungsvorgang nachvollziehbar und inhaltlich korrekt erläutern  
 ... mit Kunden Änderung absprechen  
 ... einen Bestellschein/Reservierungsschein/Änderungsschein fehlerfrei ausfüllen und Datum, Kundennamen bzw. Angaben zu Änderungen angeben  
 ... Kunden telefonisch korrekt über den Wareneingang informieren

**Kommunikationssituation**

Reklamation und Umtausch bearbeiten

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... Beschwerden eines unzufriedenen Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen  
 ... Rücknahmegründe/Umtausch- und Rücknahmeregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern  
 ... betriebsinterne Reklamationsformulare identifizieren und korrekt ausfüllen, indem sie z. B. Informationen ankreuzen und branchen- und betriebsspezifische Kennzahlen eintragen  
 ... kurze, prägnante, stichpunktartige Begründungen zur Reklamation notieren  
 ... Rückgabe- und Umtauschklauseln lesen und verstehen

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen/Kassieren

... Kunden freundlich ansprechen  
 ... Kunden mögliche Zahlungsarten (z. B. Bar oder Kartenzahlung) erläutern  
 ... ggf. Richtlinien zur Alterskontrolle erläutern und den Verkauf verweigern  
 ... für eine Kundenkarte werben und Kunden bei der Beantragung anleiten  
 ... weitere Serviceleistungen anbieten (z. B. Geschenkverpackung) und sie ausführlich und inhaltlich korrekt erklären  
 ... auf Sonderaktionen hinweisen und Interesse erfragen  
 ... die Gesamtsumme deutlich nennen  
 ... Wechselgeld dem Kunden vorzählen  
 ... EC-Karten auf Gültigkeit und Unterschrift überprüfen  
 ... Kundenkarten und Gutscheine lesen und im Kassensystem richtig einbuchten  
 ... bei Retouren/Reklamationen den Kauf per Kassenbon überprüfen  
 ... Warenrücknahmeschein ausfüllen  
 ... Gutscheine und Kundenkarten ausstellen  
 ... Rechnungsbelege erstellen, Quittungen ausstellen  
 ... eine Ausfuhrbescheinigung ausfüllen

**Kommunikationssituation**

Kunden im Servicebereich  
Kasse betreuen/Kassieren

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... den letzten Kontakt des Kunden im Geschäft gestalten: sich für den Einkauf bedanken und Kunden freundlich verabschieden  
... schwierige Gesprächssituationen bewältigen, z. B.

- vermeintliches Falschgeld ansprechen
- auf Beschwerde des Kunden über falsches Rückgeld eingehen;
- Kassenminus ggü. Vorgesetzten erklären

... ausgedruckte Kassenabrechnungen lesen, mit den vorhandenen Belegen und dem Geldbestand abgleichen

**Aufgabenbereich 3: Arbeitsorganisation, innerbetriebliche Kommunikation****Kommunikationssituation**

Kommunikation mit Kollegen

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... mündliche Informationen zu Arbeitsabläufen verstehen und ggf. nachfragen  
... Ansichten bezüglich aktueller Arbeitsabläufe/-organisation äußern, klar begründen und verteidigen  
... Aufgabenteilungen besprechen: auf den Vorschlag eines Kollegen mit einem Gegenvorschlag antworten und Aussagen begründen  
... Arbeitsanweisungen verstehen und ggf. klar und detailliert formulieren  
... Informationen umfassend und inhaltlich korrekt weitergeben  
... Small Talk führen  
... sich aktiv an einem Pausengespräch beteiligen,  
... aktiv an Besprechungen teilnehmen und Diskussionen führen, indem man seinen Standpunkt durch Erklärungen, Argumente, Kommentare begründet und verteidigt sowie bei eventuellen Differenzen zur Klärung beiträgt  
... Hauptinhalte von Besprechungen wiedergeben und sie mit Kollegen besprechen

**Kommunikationssituation**

Kommunikation mit Kollegen

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... Verbesserungsvorschläge formulieren bzw. verstehen und darauf eingehen  
... in einem Konfliktgespräch ihre Meinung klar äußern und begründen, Argumente anführen und eine Lösung aushandeln sowie auch dem Gesprächspartner (schonend) klar machen, welche Zugeständnisse von ihm erwartet werden

Kommunikation mit  
Vorgesetzten

... der Einführung in eine Abteilung folgen und Notizen darüber anfertigen  
... eigene Arbeitszeiten durch Nachfragen in Erfahrung bringen  
... Arbeitsaufträge entgegennehmen und ggf. darüber verhandeln  
... aktiv an Feedbackgesprächen teilnehmen  
... die eigene Position nach einer Beschwerde eines Kunden darlegen  
... Arbeitspläne lesen und verstehen

Informationen durch Betrieb  
und Betriebsrat verarbeiten

... Hauptinhalte aus unterschiedlichen berufsbezogenen Textsorten verstehen und mit eigenen Worten inhaltlich korrekt wiedergeben, z. B. Gesundheits-, Arbeits-, Brandschutzbestimmungen, Fluchtpläne, Etagenpläne, Tarifinformationen, betriebliche Regelungen (z. B. zur Verwendung von Handys), Personaleinkauf, Telefonlisten, Rundschreiben (z. B. über neue Geldscheine)  
... betriebsinterne Begriffe, Abkürzungen sowie Fachwörter in internen Dokumenten wie Informationsblättern oder Verordnungen verstehen und anwenden

**Aufgabenbereich 4: Ausbildung/Fortbildung****Kommunikationssituation**

an Unterweisungen  
teilnehmen

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... schriftliche und mündliche Aufgabenstellungen inhaltlich genau verstehen und bearbeiten  
... mündliche Erklärungen verstehen, ggf. nachfragen und Notizen dazu anfertigen  
... Rechenwege (z. B. zu Lagerbestand, Inventur, Preiskalkulation) darstellen und erläutern

**Kommunikationssituation**

Fachtexte verstehen und damit selbstständig arbeiten

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... Fachtexte (z. B. Lehrbuchtexte, Produktinformationen, technische Unterlagen) lesen und die für die eigene Tätigkeit relevanten Inhalte herausfiltern, auch unter Zuhilfenahme geeigneter Online- und Print-Nachschlagewerke  
 ... Diagramme, Tabellen und Grafiken verstehen und bei der Beschreibung ein breites Spektrum an Wortschatz und angemessenen sprachlichen Strukturen verwenden  
 ... Kundenmagazine unter dem Aspekt Kundennutzen vergleichen und beurteilen  
 ... lange, komplexe Texte in Fachzeitschriften über neueste Waren/Innovationen oder Produktinformationen der Hersteller auf dem Fachgebiet lesen und verstehen, wenn schwierige Passagen mehrmals gelesen werden  
 ... abstrakte und theoretische Inhalte aus Lehrbüchern ziemlich vollständig verstehen (zu Themen wie z. B. Geschäftsprozesse, Marketing, Personal, Rechtsformen von Unternehmen, Finanzierung, Verträge u. a.), wenn schwierige Passagen mehrmals gelesen werden  
 ... Fachtexten gezielte Informationen wie z. B. über Prinzipien und Ziele der Werbung entnehmen und bei der Erstellung eines Werbeplans fachgerecht einsetzen

Fachtexte erstellen

... ein Berichtsheft täglich führen, d. h. Fachberichte stichpunktartig verfassen  
 ... einen Geschäftsfall (z. B. Reklamation) für den Monatsbericht detailliert beschreiben und kommentieren (z. B. Schlussfolgerungen ausdrücken)  
 ... Geschäftsbriefe, die über standardisierte Anfragen und Bestellungen hinausgehen, schreiben (z. B. Beschwerdebriefe)  
 ... Handzettel und überzeugende und zum Kauf veranlassende Werbebriefe verfassen und gestalten

**Kommunikationssituation**

Arbeitsergebnisse präsentieren

**Die Teilnehmenden können im Einzelnen ...**

... eine vorbereitete Präsentation aus dem Fachgebiet gut verständlich vortragen  
 ... einem komplexen Vortrag/einer komplexen Präsentation aus dem Fachgebiet die Hauptaussagen entnehmen, wenn die Thematik nicht ganz neu ist  
 ... eine Präsentation bewerten (konstruktives Feedback geben: z. B. Begeisterung und Wertschätzung ausdrücken, Verbesserungsvorschläge machen etc.)  
 ... Moderations und Präsentationstechniken einsetzen

Prüfungsvorbereitung

... Aufgabentypen (offen, geschlossen) der schriftlichen Prüfung unterscheiden  
 ... mündliche Prüfungsfragen inhaltlich genau verstehen  
 ... Prüfungsfragen schriftlich beantworten (je nach Aufgabentyp stichpunktartig oder in vollständigen Sätzen)  
 ... Fachwörter (schriftlich/mündlich) fachgerecht und detailliert erklären  
 ... Aufgaben und Ausbildungsinhalte ausführlich erklären und auf Fragen dazu fachgerecht antworten

Die Übersicht soll der Kursplanung dienen, was nicht heißt, dass alle Sprachhandlungen komplett trainiert werden müssen. Je nach Zielstellung des Kurses – berufsvorbereitend, beschäftigungs- oder weiterbildungsbegleitend – erfolgt eine Schwerpunktsetzung bezüglich der Lernziele. Zentraler Aufgabenbereich des Berufsfeldes Einzelhandel ist die Kundenkommunikation. Diese sollte das Kernstück eines jeden Kurses bilden.

#### 4.3 Ausbau weiterer berufsbezogener Kompetenzen

Neben dem Ausbau der beruflich relevanten Sprachkenntnisse sind für eine gute Orientierung und Integration in die Arbeitswelt weitere berufsbezogene Kompetenzen erforderlich. Dies betrifft z. B.

- Kenntnisse der „Spielregeln“ der Fachkommunikation, z. B. hinsichtlich des Dilemmas „Verkaufen ist existentiell“ – „Kunden werden gut beraten“
- eine Auseinandersetzung mit dem hiesigen Berufsverständnis und dem Berufsbild, z. B. hinsichtlich der Prämisse „Der Kunde ist König“
- Schlüsselkompetenzen wie Teamfähigkeit, Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit und Problemlösungskompetenz

Ferner sollten die Teilnehmenden die Bereitschaft entwickeln, auch nach Beendigung des Kurses weiterzulernen. Sie sollten

- sich eigenständig am Arbeitsplatz mit neuen Warensortimenten und Trends und dem entsprechenden Wortschatz vertraut machen
- ihre Kompetenzen der Gesprächsführung mit Kunden und Kollegen sowie im Team kontinuierlich erweitern und je nach Arbeitsbereich ausbauen
- ihre Aufgabenbereiche und Einsatzgebiete am Arbeitsplatz durch Aufstiegsqualifizierungen erweitern und damit zur Sicherung des eigenen Arbeitsplatzes beitragen
- Medienkompetenz ausbauen, um z. B. Online-Bestellungen vorzunehmen oder mobile Geräte zu bedienen, die sowohl für die Beratung als auch zur Kaufabwicklung nutzbar sind

## 5. Inhalte

Die berufsfeldspezifischen sprachlich-kommunikativen Kompetenzen werden in 300 UE anhand von Inhalten vermittelt, die im Arbeitsalltag und anderen beruflichen Kontexten wie Aus- und Weiterbildung relevant sind. Diese Inhalte werden im Berufsfeld Einzelhandel durch vier thematische Handlungsfelder bestimmt (s. a. Punkt 4). Die in jedem einzelnen Handlungsfeld typischerweise auftretenden Kommunikationssituationen und die dafür notwendigen Sprachhandlungen sind unmittelbar mit den Inhalten verknüpft und nicht davon zu trennen. So können Rücknahmegründe und Umtauschregeln nur erläutert werden, wenn die rechtlichen Grundlagen dafür bekannt sind.

Anknüpfend an ein allgemeinsprachliches und ggf. berufsfeldübergreifendes Sprachniveau von B1 werden im Spezialmodul Einzelhandel von Anfang an allgemeinsprachliche und berufssprachliche Deutschkennt-

nisse anhand berufsfeldspezifischer Themen vermittelt. Die sprachlich-kommunikativen Kompetenzen sollten dabei im Rahmen eines **zyklischen Lernprozesses** aufgebaut werden, d. h. Themen wie Wareneingang, Verkaufsgespräch, Reklamation, Kassieren oder Marketing werden immer wieder neu aufgegriffen und in einer jeweils komplexeren Form erweitert und neu behandelt.

Die für jedes Handlungsfeld aufgeführten Inhalte können je nach kontextueller Einbettung eines Kurses und den individuellen Bedarfen der Teilnehmenden erweitert oder spezifiziert werden.

Thematische Handlungsfelder	Mögliche Inhalte
<b>Warenbezogene Tätigkeiten</b>	Warenkunde, Warensortimente, Warenbeschaffung, Wareneingangskontrolle, Waren(um)lagerung, Marketing, Verkaufsförderung, Warenplatzierung, Trends, Produktinformationen
<b>Kundenkommunikation</b>	Beratungs- / Verkaufsgespräch, Phasen des Verkaufsgesprächs, Strategien der Gesprächsführung, Methoden des Konfliktmanagements und der Einwandbehandlung, Reservierungen und Warenbestellungen, Reklamationen und Umtausch, Beschwerdegespräch, Kassieren
<b>Arbeitsorganisation und innerbetriebliche Kommunikation</b>	Kommunikation mit Kollegen, Besprechung, Diskussion, Small Talk, Konfliktgespräch, Arbeitsabläufe, Aufgabenteilung, Kommunikation mit Vorgesetzten, Feedbackgespräch, Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz, Gesundheits-, Arbeits-, Brandschutz
<b>Ausbildung/Fortbildung</b>	Berufskunde (regionaler Arbeitsmarkt, Branchen, Unternehmensformen), Ausbildungsberufe (Ausbildungs- / Prüfungsinhalte, Ausbildungsstätten), Weiterbildungsmöglichkeiten, Aufstiegsqualifizierungen, Arbeit mit Fachtexten, Lernstrategien, Moderations- und Präsentationstechniken

## 6. Methoden

Die Methoden im Spezialmodul Einzelhandel richten sich nach den methodisch-didaktischen Prinzipien der Erwachsenenbildung und der Förderung von Deutsch als Zweitsprache, wie sie sich in den letzten Jahren in Integrationskursen und im ESF-BAMF-Programm bewährt haben. Durch die berufsbezogene Ausrichtung im Berufsfeld Einzelhandel und dem damit eng verbundenen Aufbau kommunikativer Kompetenz sollen im Unterricht folgende Prinzipien Beachtung finden:

### Teilnehmerorientierung

Es ist anzunehmen, dass die Teilnehmenden im Spezialmodul Einzelhandel entweder Erfahrungen oder Interesse am Berufsfeld Einzelhandel mitbringen. Die vorhandenen Erfahrungen sollten stets in die Unterrichtsplanung und -durchführung miteinbezogen und wertgeschätzt werden. Damit die Teilnehmenden um die Relevanz der Unterrichtsinhalte wissen, sollten die Lernziele von den Lehrpersonen durchgängig transparent gemacht werden.

Aufgrund der Vielfältigkeit der Einsatzmöglichkeiten des Spezialmoduls Einzelhandel und den Beobachtungen aus ESF-BAMF-Kursen kann man außerdem von relativ heterogen zusammengesetzten Lerngruppen hinsichtlich Alter, Lernsozialisation, Berufserfahrung etc. ausgehen. Um alle Teilnehmenden im Lernprozess mitzunehmen, bietet es sich an, mit häufig und routinemäßig auftretenden Sprachhandlungen im Kurs zu beginnen, die unabhängig von der konkreten beruflichen Zielsetzung im Berufsalltag bewältigt werden müssen. Das betrifft z. B. alle Sprachhandlungen im Bereich der warenbezogenen Tätigkeiten sowie weniger komplexe Sprachhandlungen aus dem Bereich der Kundenkommunikation, wie z. B. Kunden begrüßen und ansprechen, Warenstandorte beschreiben, Preise nennen, Wünsche und Kaufmotive von Kunden erfragen etc.

### Handlungsorientierung durch szenarienbasierten Unterricht

Die Teilnehmenden sollen ihr sprachliches Handeln in Situationen, die der realen Arbeitswelt nahe kommen, ausbauen und erproben. Die in wiederkehrenden berufsspezifischen Arbeitssituationen auftretenden sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Einzelhandel lassen sich gut in **szenarienbasierten Unterrichtssequenzen** trainieren und im Sinne eines **zyklischen Lernprozesses** immer wieder zur direkten Überprüfung des jeweils erreichten Lernstands nutzen. Zu beachten ist, dass sich die Trainingsszenarien eng an authentischer Sprachverwendung

und dem zukünftigen Arbeitsalltag der Lernenden orientieren. In einem Unterricht, der auf Szenarien basiert, werden Kommunikationssituationen aus dem Berufsfeld Einzelhandel in unterschiedlichen Fallbeispielen und in einzelnen Handlungssträngen erprobt. Diese sollten an Länge und Komplexität im Laufe des Kurses zunehmen und entsprechend den fachspezifischen Anforderungen erweitert und differenziert werden, um die Teilnehmenden für die sprachlich-kommunikativen Anforderungen im Einzelhandel zu stärken und zu qualifizieren.

Ein Beispiel für ein komplexes Szenario, das am Ende eines Spezialmoduls Einzelhandel im Rahmen einer Überprüfung der Lernziele eingesetzt werden könnte, ist unter Punkt 7 abgebildet.

### Methodenvielfalt

Neben abwechslungsreichen Sozialformen (Partner-, Gruppen-, Einzelarbeit) wirkt sich der Einsatz unterschiedlicher Methoden auf allen Sprachebenen (Wortschatz, Grammatik, Aussprache, Pragmatik etc.) motivationsfördernd aus.

Im Zuge der Digitalisierung sämtlicher Lebensbereiche ist auch im Spezialmodul Einzelhandel auf einen intensiven Einsatz digitaler Lernmedien innerhalb und außerhalb des Unterrichts hinzuwirken.

Für einzelne Lernphasen ist eine Zusammenarbeit von DaZ-Lehrkräften und Fachlehrkräften sinnvoll, z. B. könnten die Phasen des Verkaufsgesprächs im Team-Teaching vermittelt werden, indem die inhaltliche Einführung der Phasen und des dazugehörigen Fachwortschatzes durch die Fachlehrkraft erfolgt und die sprachlichen Mittel und kommunikativen Strategien zur Bewältigung der einzelnen Phasen von der DaZ-Lehrkraft vermittelt werden. Eine Überprüfung des Lernziels „Verkaufsgespräch führen“ sollte dann am Ende des Kurses möglichst von Fachlehrkraft und DaZ-Lehrkraft gemeinsam bewertet werden.

### Praxisbezug

Eine Unterrichtsgestaltung, in der authentische und realitätsnahe Situationen des Arbeitsplatzes Gegenstand sind, eröffnet den Teilnehmenden einen leichteren und schnelleren Spracherwerb und trägt zudem dem Ziel der Arbeitsplatztauglichkeit Rechnung. Um einen Einblick in Arbeitsplätze im Einzelhandel zu erhalten, bieten sich Kurzpraktika, Betriebsbesichtigungen oder Befragungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in unterschiedliche Betriebsformen an.



### Verzahnung von fachlichem und sprachlichem Lernen

Die berufsfeldspezifischen sprachlich-kommunikativen Lernziele im Spezialmodul Einzelhandel machen deutlich, dass sie nur in Verbindung mit fachlichen Inhalten vermittelt werden können. Besonders in Hinblick auf Möglichkeiten der **Kombination** von Spezialmodulen **mit Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik nach § 16 der Deutschsprachförderverordnung** bietet sich ein Ansatz an, der fachliches und sprachliches Lernen gezielt miteinander verzahnt.

Das **Konzept des Integrierten Fach- und Sprachlernens (IFSL)** basiert auf der Annahme, dass berufsspezifische Deutschlernangebote als integraler Bestandteil beruflicher Qualifizierung die Sprachentwicklung erwachsener Lernender effektiv und passgenau unterstützen können. Eine Umsetzung des Konzeptes kann durch den flexiblen Einsatz unterschiedlicher Instrumente (Team-Teaching von DaZ- und Fachlehrkräften, sprachsensibler Fachunterricht, individuelles Sprachcoaching, betriebliche Sprachpatenschaften, Mentoring-Angebote etc.) und Methoden (digitale und kooperative Lernformen, 3-Phasen-Modell der Textarbeit etc.) bedarfsgerecht ermöglicht werden.

Für den Einsatz einer Fachlehrkraft im Spezialmodul sind die genauen Förderbestimmungen in der Abrechnungsrichtlinie für die Berufssprachkurse zu finden. Für eine Verzahnung mit beruflichen Fördermaßnahmen ist frühzeitig der jeweilige Außendienstmitarbeiter vom BAMF einzuschalten, damit die Maßnahme des BAMF und die der Bundesagentur für Arbeit aufeinander abgestimmt werden können. Hier gilt es, die Instrumente der aktiven Arbeitsmarktpolitik anzupassen und damit Ressourcen für interdisziplinäres und kooperatives Arbeiten zu schaffen.

### Eigenständiges Lernen

Bei der Vorbereitung des Unterrichts empfiehlt sich das Einplanen von Unterrichtseinheiten, die den eigenständigen Lernprozess fördern. Erworbene Strategien befähigen dazu, eigene Sprachlernbedarfe zu erkennen und gezielt zu bearbeiten.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> In folgender Handreichung finden sich zahlreiche Empfehlungen, wie Lernstrategien vermittelt werden können: Haber, O. (2017): Wortschatzarbeit motivierend gestalten, Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ, Für die Praxis, Band 5 – Materialien für die berufsbezogene Sprachbildung.

## 7. Lernfortschrittsmessung

Berufs- und handlungsorientierte DaZ-Kurse basieren auf einem Konzept, das sowohl die spezifischen Anforderungen des Berufsfeldes als auch die individuellen Bedarfe der Teilnehmenden einschließt. Ziel ist der Aufbau einer sprachlich-kommunikativen Kompetenz, die die Bewältigung typischer Kommunikationssituationen am Arbeitsplatz oder in anderen beruflichen Kontexten unterstützt. Im Spezialmodul Einzelhandel soll im Rahmen von 300 UE diese Kompetenz aufgebaut, überprüft und durch die Kursträger bescheinigt werden.

Um die Kommunikationsfähigkeit von DaZ-Lernenden messen und bewerten zu können, ist auch die Gestaltung von handlungs- und kommunikationsorientierten Formaten der Lernfortschrittsmessung erforderlich. Eine Möglichkeit bietet hierfür die **Szenario-Methode**. Diese eignet sich insbesondere, da sie nicht nur als Instrument eingesetzt werden kann, mit dem Lernerfolge evaluiert, sondern bereits Kursziele geplant und Kommunikationssituationen im Kursverlauf trainiert werden können (s. hierzu Eilert-Ebke & Sass 2014).<sup>8</sup> Erste berufsbezogene Sprachprüfungsformate wurden mit dieser Methode entwickelt, z. B. für die Lernfortschrittsmessung auf dem Niveau B2 zur Anerkennung eines im Ausland erworbenen Abschlusses im Pflegebereich (s. Eilert-Ebke 2016).<sup>9</sup>

Werden Szenarien entwickelt, die den sprachlich-kommunikativen Anforderungen des Berufsalltags im Einzelhandel nahe kommen, so muss die Bewertung auf Kriterien basieren, die sprachliche Korrektheit mit erfolgreichem sprachlichem Handeln verbindet. D. h., Prüflinge müssen in der Lage sein, ihre sprachlichen Fertigkeiten in einem konkreten Kontext situativ, sozial und funktional angemessen einzusetzen. Die für die ausgewählte Situation typischen und relevanten Sprachhandlungen bilden somit geeignete Messkriterien.

<sup>8</sup> Eilert-Ebke, Gabriele & Sass, Anne (2014): Szenarien im berufsorientierten Unterricht Deutsch als Zweitsprache. Grundlagen, Anwendungen, Praxisbeispiele. Hamburg: Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm IQ. [http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/Szenarien\\_web\\_2015.pdf](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de/fileadmin/user_upload/PDF/Szenarien_web_2015.pdf) (Letzter Aufruf: 29.08.2017)

<sup>9</sup> Eilert-Ebke, Gabriele (2017): Lernfortschrittsmessung auf Grundlage von Szenarien. Berufsbereich Pflege/Gesundheit. Braunschweig: Volkshochschule Braunschweig GmbH, Träger des Teilprojekts „Berufsbezogenes Deutsch“ des IQ Netzwerks Niedersachsen. [http://www.vhs-braunschweig.de/vhsinternational/downloads/lernfortschrittsmessung\\_pflege-.pdf](http://www.vhs-braunschweig.de/vhsinternational/downloads/lernfortschrittsmessung_pflege-.pdf) (Letzter Aufruf 28.05.2017)



Dass die in den Lernzielen abgebildeten Kommunikationssituationen nicht für sich allein stehen, sondern immer in berufliche Kontexte eingebettet sind und somit auch in solchen trainiert und geprüft werden sollten, zeigt das folgende Szenario aus dem Handlungsfeld „Kundenkommunikation“. Es bildet eine mögliche und realitätsnahe Handlungskette ab, die unterschiedliche Sprachhandlungen umfasst.

Beispiel-Szenario Einzelhandel (Sass 2017)<sup>10</sup>

„Das Ding funktioniert ja gar nicht“ – Eine Reklamation

### Kann-Beschreibungen

Die/der Teilnehmende kann:

#### Beratungsgespräch führen

- Kunden freundlich und angemessen begrüßen
- Kunden individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten

#### Reklamation und Umtausch bearbeiten

- Beschwerden eines unzufriedenen Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen, konstruktive Vorschläge für eine Lösung machen und Kompromissbereitschaft zeigen
- Rücknahme- und Umtauschregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern

#### Kommunikation mit Vorgesetzten durchführen

- aktiv an Feedbackgesprächen teilnehmen
- die eigene Position nach einer Beschwerde eines Kunden darlegen

#### Berichtsheft schreiben

- einen Geschäftsfall (Reklamation) für den Monatsbericht beschreiben und kommentieren

### Situation

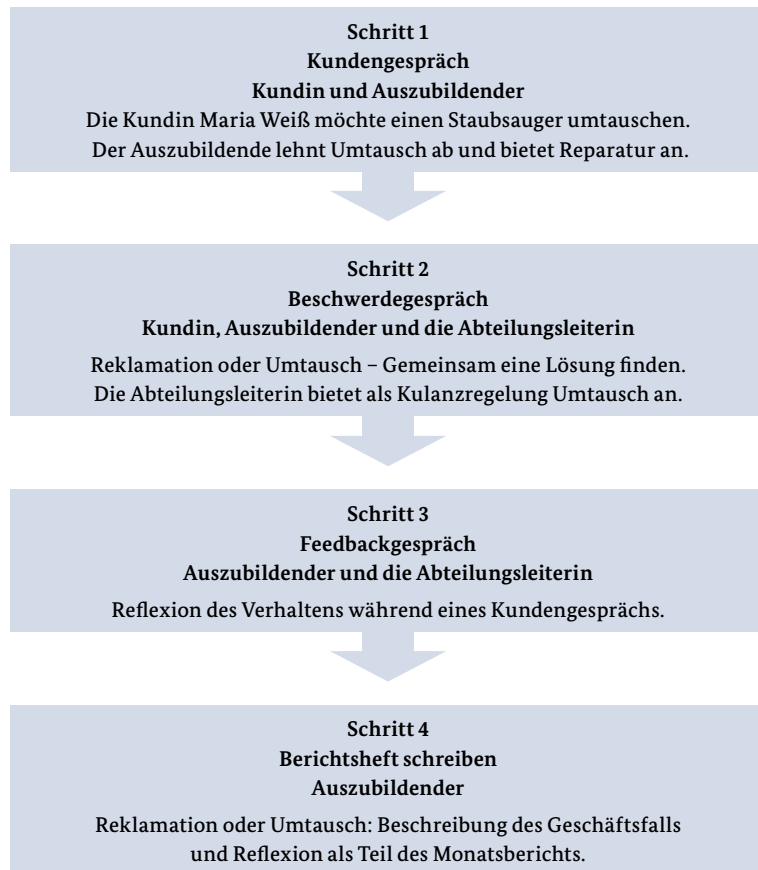
- Maria Weiß hat vor sechs Monaten bei Elektrohandel Pluto einen Staubsauger gekauft.
- Sie wollte eigentlich einen günstigen, kleinen Staubsauger kaufen, hatte sich aber nach einer ausführlichen Beratung dazu entschieden, einen leistungsstärkeren Staubsauger der Marke Müller / Modell Giga Clean 500 für 399,00 € zu kaufen.
- Zunächst hat der Staubsauger gut funktioniert, wenn auch nicht zu 100 % zufriedenstellend. Immer, wenn Frau Weiß den Staubsauger in den letzten Tagen benutzt hat, ist der Motor ungewöhnlich laut, das Gerät beginnt zu stinken und schaltet sich nach wenigen Minuten komplett aus.
- Wenn sie ihn eine Weile ausgeschaltet lässt, funktioniert er zunächst, schaltet sich aber wiederum nach wenigen Minuten automatisch ab. Auch der Austausch des Staubbeutel sowie die Reinigung aller Filter ändert nichts.
- Frau Weiß geht zu Elektro Pluto und möchte den Staubsauger umtauschen. Sie hat außerdem eine Empfehlung von einer Freundin bekommen und möchte am liebsten ein ganz anderes Gerät, nämlich das Modell Giga Clean 1000, das zurzeit im Angebot für 399,00 € erhältlich ist.
- Sie wird von Arcan Yahya bedient, der ihr deutlich macht, dass nach mehr als sechs Monaten eine Gewährleistung nur möglich ist, wenn Frau Weiß eindeutig belegen könne, dass der Mangel schon beim Kauf des Produktes bestanden habe.

<sup>10</sup> Sass, Anne (2017): „Das Ding funktioniert ja gar nicht“ – Eine Reklamation. Szenario im Berufsfeld Einzelhandel. Das vollständige Szenario erscheint im 4. Quartal 2017 auf dem Portal der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch unter [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de) (s. a. Punkt 9).

## Rollen

<b>Rolle A:</b>	Arcan Yahya, seit 1 ½ Jahren Auszubildender im Elektrofachhandel Pluto in Köln
<b>Rolle B:</b>	Maria Weiß, Kundin. Sie hat im Elektrofachhandel Pluto vor sechs Monaten einen Staubsauger gekauft und möchte diesen umtauschen
<b>Rolle C:</b>	Paula Lühnemann, Ausbilderin von Arcan Yahya und Abteilungsleiterin

## Szenario-Verlauf



Für jeden Schritt im Szenario gibt es Rollenkarten mit der Beschreibung der Situation für die jeweilige Akteurin/den jeweiligen Akteur und ihren/seinen Aufgaben. Für das vorliegende Szenario gibt es somit acht Rollenkarten. Aus Platzgründen können hier nur eine Rollenkarte und das zugehörige Bewertungsformular exemplarisch abgebildet werden.

## Beispiel Rollenkarte

### Schritt 1: Kundengespräch

### Rolle A: Arcan Yahya

#### Die Situation

Sie arbeiten im Elektrofachhandel Pluto in der Abteilung für Haushaltsgeräte. Samstagnachmittag, 15:00 Uhr nach einem anstrengenden Tag kommt eine Kundin zu Ihnen und möchte einen Staubsauger umtauschen.

Sie möchte in jedem Fall ein neues Gerät. Da der Kauf schon mehr als sechs Monate zurückliegt, machen Sie deutlich, dass höchstens eine Reparatur, aber kein Umtausch in Frage kommt.

#### Ihre Aufgabe

- Begrüßen Sie die Kundin und fragen Sie sie nach ihren Wünschen.
- Fragen Sie konkret nach dem Kaufdatum, den Mängeln des Staubsaugers und wie lange diese schon auftreten.
- Fragen Sie nach, ob die Kundin den Staubsauger sachgemäß behandelt hat (Reinigung der Filter, Austauschen des Staubbeutel, ...)
- Machen Sie deutlich, dass ein Umtausch (Ersatz durch ein anderes Gerät) nach sechs Monaten nicht möglich ist und sie nur eine Reparatur anbieten können.
- Sagen Sie, dass sich die Kundin auch direkt an den Hersteller wenden könne, wenn sie mit dem Reparaturangebot nicht zufrieden sei.
- Versuchen Sie die Kundin zu beruhigen und die Situation zu deeskalieren.
- Gehen Sie nach einigen Diskussionen auf den Wunsch der Kundin ein, Ihre Vorgesetzte zu holen.
- Bitten Sie die Kundin, einen Moment zu warten.

<b>Bewertung für Schritt 1: Kundengespräch</b>	<b>trifft voll zu</b>	<b>trifft zu</b>	<b>trifft z.T. zu</b>
<b>Teilnehmende/r kann ein Beratungsgespräch führen</b> , d.h. kann ... ... Kunden freundlich und angemessen begrüßen sowie individuell, situations- und kontextspezifisch ansprechen und ein Verkaufsgespräch einleiten			
<b>Teilnehmende/r kann eine Reklamation und einen Umtausch bearbeiten</b> , d.h. kann ... ... Beschwerden eines unzufriedenen Kunden verstehen und verständnisvoll darauf eingehen ... Rücknahme- und Umtauschregeln nachvollziehbar, sachlich und bestimmt erläutern			
<b>Teilnehmende/r kann mit Vorgesetzten kommunizieren</b> , d.h. kann ... ... aktiv an einem Feedbackgespräch teilnehmen und die eigene Position nach einer Beschwerde eines Kunden darlegen			
<b>Teilnehmende/r kann einen Bericht schreiben</b> , d.h. kann ... ... einen Geschäftsfall (Reklamation) für den Monatsbericht beschreiben und kommentieren			
<b>Bewertung</b> (ankreuzen)			

## 8. Lehrkräfte

Lehrkräfte, die im Spezialmodul Einzelhandel unterrichten wollen, müssen eine Zulassung für eine Lehrtätigkeit in Integrationskursen nach § 15 IntV Abs. 1 oder Abs. 2 sowie das Sprachniveau C1 nach dem GER vorweisen. Die Lehrkräfte sollen über eine Zusatzqualifikation Deutsch als Fremdsprache oder Deutsch als Zweitsprache verfügen.

Auf diesen für eine Zulassung nach § 15 Abs. 1 bzw. 2 notwendigen Qualifikationen aufbauend müssen sie über Kenntnisse über die berufsfeldspezifischen Fachinhalte und sprachlich-kommunikativen Anforderungen der Einzelhandelsberufe verfügen. Diese können u.a. in gezielten Recherchen, Shadowings, in einer Fortbildung<sup>11</sup> und in Team-Teaching-Modellen mit Fachlehrkräften erworben und laufend erweitert werden.

Idealerweise wird das Spezialmodul Einzelhandel mit einer Fachdozentin bzw. einem Fachdozenten durchgeführt. Als Fachdozenten können Personen mit einem Hochschul- Fachhochschul- oder Fachschulabschluss im Bereich (Einzel)Handel eingesetzt werden sowie Ausbilder in Betrieben für das Gebiet (Einzel)Handel. Weiterhin können auch Personen mit mindestens dreijähriger Berufserfahrung im Unterricht mit der Zielgruppe im Bereich Handel zum Einsatz kommen. Die Lehrkraft und ggf. die Fachdozentin / der Fachdozent sollen in der Lage sein, Prinzipien des erwachsenengerechten Lernens und Lehrens anzuwenden, wie insbesondere Strategievermittlung, Einsatz binnendifferenzierender Maßnahmen, Zulassung und gezielte Förderung digitaler Lernformen und nicht zuletzt den ständigen Einbezug der Teilnehmenden und deren Erfahrungen im Berufsfeld. Unterstützend für das Gelingen des Lernprozesses ist ein respektvoller und partnerschaftlicher Umgang auf Augenhöhe.

<sup>11</sup> Bspw. wäre die Teilnahme an Fortbildungen zum Berufsbezogenen Deutsch und Integrierten Fach- und Sprachlernen u.a. im Rahmen des IQ Förderprogramms hilfreich.

## 9. Praxismaterialien

Für das Spezialmodul im Berufsfeld Einzelhandel können Trainingsmaterialien im eigenen Ermessen eingesetzt werden. Um die Kommunikation im Unterricht möglichst praxisnah zu gestalten und Kommunikationsfähigkeit effektiver auszubauen, empfiehlt es sich, zusätzlich authentische Materialien heranzuziehen:

- authentisches Material aus der Arbeitswelt wie Geräte (Kasse), Formulare, reale anonymisierte Rechnungen, Lieferscheine, Audioaufnahmen aus realen Situationen des Berufsalltags, Filmsequenzen, Software (Warenwirtschaftssystem)
- digitale Medien, Apps und Lernsoftwareprogramme zum Selbstlernen

Ab dem 4. Quartal 2017 werden auf dem Portal der IQ Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch hilfreiche Hinweise für geeignete Lehr- und Lernmaterialien unter [www.deutsch-am-arbeitsplatz.de](http://www.deutsch-am-arbeitsplatz.de) veröffentlicht.

## Impressum

### Herausgeber:

Bundesamt für Migration und Flüchtlinge  
Frankenstraße 210  
90461 Nürnberg

info@bamf.bund.de  
www.bamf.de

### Autorenschaft:

Fachstelle Berufsbezogenes Deutsch im Förderprogramm Integration durch Qualifizierung – IQ

### Autorinnen:

Dr. Olga Haber und Jana Laxczkowiak

### Redaktion:

Referat 321, Fragen der sprachlichen und politischen Bildung

### Stand:

01.09.2017

### Layout:

KonzeptQuartier® GmbH

### Foto/Bildnachweis:

fotolia/industrieblick

Besuchen Sie uns auf:

[www.facebook.com/bamf.socialmedia](https://www.facebook.com/bamf.socialmedia)

[www.bamf.de](http://www.bamf.de)

