|  |  |
| --- | --- |
| Klemmbrett mit einfarbiger Füllung **Arbeitsauftrag 4.5** | **Name Lernende∙r**  … |
| **Einwandbehandlungen** | |
| Handlungskompetenzbereich a: Beraten von Kundinnen und Kunden und Verkaufen von augenoptischen Produkten | |
| a1: Kundinnen und Kunden im Augenoptikbetrieb empfangen und betreuen | |
| **Beispiel-Situation**  Die lernende Person führt ein Beratungsgespräch mit einem Kunden, der schlechte Erfahrungen bei seinem letzten Brillenkauf gemacht hat. Er ist verunsichert und stellt kritische Fragen. Die lernende Person schafft eine positive Atmosphäre und beantwortet ruhig sowie adressatengerecht alle Fragen. | |
| **Arbeitsauftrag**   * Beschreiben Sie mit Hilfe eines Kundenbeispiels, wie Sie den Einwänden des Kunden begegnen. * Beschreiben Sie, wie Sie in so einer Situation eine positive Atmosphäre schaffen. | |

| **Dokumentation des Arbeitsauftrags**  … | | |
| --- | --- | --- |
| **Reflexion** | | |
| Was ist Ihnen gut gelungen?  … | | |
| Wo hatten Sie Herausforderungen?  … | | |
| Was könnten Sie noch besser machen?  … | | |
|  |  | |
| Datum/Unterschrift  Lernende∙r | … | … |
| Datum/Unterschrift  Berufsbildner∙in | … | … |