



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

Thema: Wir führen erfolgreich Preisverhandlungen¹

Stand: 07/2018

Jahrgangsstufen	9/10
Fach	Übungsunternehmen
Übergreifende Bildungs- und Erziehungsziele	Sprachliche Bildung
Förderbedarf	
Zeitraumen	135 Minuten
Benötigtes Material	ggf. Internet zur Unterstützung zulassen (Vorbereitung des Gesprächs)

Kompetenzerwartungen

Lernbereich 2.1 Aufträge abwickeln

Die Schülerinnen und Schüler führen im Rahmen ihres Entscheidungsspielraums Preisverhandlungen mit Kunden, wobei sie im Interesse ihres Unternehmens argumentieren und Preisspielräume beachten. Sie reflektieren ihr eigenes Verhalten und ziehen daraus Schlussfolgerungen für ihren künftigen Umgang mit Kunden.

Hinweise zum Unterricht

- Um diese Aufgabe in den Geschäftsprozess des Übungsunternehmens einbetten zu können, sollte die einführende Anfrage von einem anderen Übungsunternehmen nach der angefügten Vorlage eingehen. Könnte diese ein anderes Übungsunternehmen der gleichen Schule stellen, so würde das die Vorbereitung der Unterrichtseinheit vereinfachen und weniger Vorlauf beanspruchen. Die Beträge und Artikel sind an das eigene Übungsunternehmen anzupassen und zu ergänzen.
- Der Ausschnitt aus der Zielvereinbarung (Bitte Beträge ergänzen!) ist nur eine Möglichkeit, den Handlungsrahmen des Mitarbeiters abzugrenzen, falls im Übungsunternehmen keine exakten Vorgaben dieser Art eingeführt sind.
- Bei der schriftlichen Vorbereitung des Verhandlungsgesprächs kann einerseits das Internet als weiteres Hilfsmittel eingesetzt werden und sollte andererseits genau überwacht werden, dass die Schüler ausreichend Notizen machen.
- Falls der Unterricht im Fach Übungsunternehmen parallel zu einem anderen Übungsunternehmen der Schule organisiert ist, bietet es sich an, das Rollenspiel tatsächlich von Mitarbeitern beider Übungsunternehmen durchführen zu lassen. Andernfalls übernimmt eine Schülerin bzw. ein Schüler aus dem eigenen Übungsunternehmen die Rolle des Verhandlungspartners des anfragenden Unternehmens.



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

- Bei der Durchführung des Verhandlungsgesprächs werden die übrigen Schülerinnen und Schüler zu Beobachtern: Sie füllen zuerst den Beobachtungsbogen aus und geben dann Feedback in der Form „Gut fand ich..., du könntest jedoch... verbessern.“; sie verbinden also immer Positives mit Verbesserungswürdigem.
- Um die Verhandlungsfähigkeit möglichst vieler Schülerinnen und Schüler zu fordern und zu vertiefen, sollte das Rollenspiel mehrmals von unterschiedlichen Schülern in unterschiedlichen Konstellationen oder parallel in Kleingruppen durchgeführt werden. Vor allem Schülerinnen und Schülern mit Förderbedarf ASS kann die Arbeit in Kleingruppen besonders helfen, da diese oftmals Probleme damit haben, vor großen Gruppen zu sprechen oder zu agieren. Auch eine Gruppenzusammensetzung, bei der sich alle Schülerinnen und Schüler wohlfühlen, kann erfolgreiches Arbeiten unterstützen.
- Viertiefend könnte das Verhandlungsgespräch mit einem ähnlichen Schreiben eines anderen Übungsunternehmens (andere Artikel, anderer Anlass, andere Summe) eingeübt werden, wobei ein Verhandlungspartner für das Gespräch zusätzliche Anweisungen durch die Lehrkraft erhält:
 - Unterbrechen Sie Ihren Verhandlungspartner permanent!
 - Lassen Sie Ihr Gegenüber nicht zu Wort kommen!
 - Hinterfragen Sie bewusst das Gesagte des Verhandlungspartners mit dem Wort „Warum“!

Besonders für Schülerinnen und Schüler mit ASS ist eine ausführliche Besprechung der Gesprächssituation wichtig, da für sie die Problematik hinter den gezeigten Verhaltensweisen ggf. nur schwer zu erkennen ist. Den Schülerinnen und Schülern ist oftmals nicht bewusst, dass ein permanentes Unterbrechen des Gesprächspartners oder ein ständiges Nachfragen mit „Warum“ nicht gesprächsfördernd sind. Beispielsweise könnte man Mitschülerinnen und Mitschüler befragen, wie sie sich in dieser Situation gefühlt haben und deren negative Gefühle dann nochmals thematisieren.

Ebenso wäre es möglich, eine Beobachter-Position mit einzuführen, damit die Schülerinnen und Schüler auch aus dieser Perspektive Erfahrungen sammeln können.

Sollten einzelne Mitglieder der Klassengemeinschaft Probleme damit haben, Rollenspiele vor der Klasse durchzuführen, können sie das Rollenspiel in einem separaten Raum durchführen und filmen, um die Aufnahme anschließend im Klassenverband anzusehen und Feedback einzuholen.



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

Aufgabe

M1

Situation:

Ein Kollege erledigt den Posteingang und übergibt Ihnen die untenstehende Anfrage mit der Bitte, sich um den Fall zu kümmern.

Sie: „Hast du schon mal Preisverhandlungen mit einem Kunden geführt?“

Kollege: „Neulich hatte ich einen ähnlichen Fall.“

Sie: „Wie bist du da vorgegangen?“

Kollege: „Zuerst prüfe, ob du bei dieser Auftragshöhe zu Vertragsverhandlungen berechtigt bist. Danach musst du dich mit dem Merkblatt Preisverhandlungen auf das Gespräch vorbereiten. Mach dir unbedingt zur Vorbereitung auf das Gespräch Notizen. Halte auch die Ergebnisse fest, sonst vergisst du sie.“

Sie: „Kannst du mich dabei unterstützen?“

Kollege: „Leider habe ich zurzeit sehr viel zu tun. Das schaffst du schon! Gern komme ich zu dem Gespräch dazu und gebe dir Feedback.“

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Zusendung Ihres aktuellen Katalogs.

Wir planen derzeit unseren (...Tag der offenen Tür...) und sind deshalb an Ihrem Produkt (Art.-Nr.) und einer Abnahme von ... Stück interessiert.

Können Sie uns als guten Kunden Sonderkonditionen anbieten? Gerne würden wir telefonisch mit Ihnen in Kontakt treten.

Mit freundlichen Grüßen

i. A.



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

Handlungsaufträge:

1. Informieren Sie sich mit Hilfe des Merkblattes „Verhandlungsgespräche führen“.
2. Bereiten Sie sich wie im Informationsblatt dargestellt auf das Verhandlungsgespräch vor.
3. Führen Sie das Gespräch.
4. Lassen Sie sich von Ihrem Kollegen Feedback geben.
5. Bereiten Sie das Gespräch mit Hilfe des Reflexionsbogens nach.

Unterstützungsangebot – Fördermaßnahme Arbeitsschritte

IM1

Schülerinnen und Schülern mit ASS kann unterstützend eine Checkliste zur Abarbeitung der Aufgaben aushändigd werden.

Vorgehensweise bei der Erarbeitung:

Bearbeiten Sie die nachfolgende Checkliste Schritt für Schritt und setzen Sie hinter jede bearbeitete Aufgabe jeweils einen Haken in das Kästchen.

1. **Lesen** Sie das Merkblatt „Verhandlungsgespräche führen“ und **markieren** Sie wichtige Stellen farbig.
2. Klären Sie Verständnisfragen mit Hilfe von Mitschülerinnen oder Mitschülern in der Gruppe (Bei Nichtverstehen durch alle Mitschülerinnen und Mitschüler der Gruppe, kann die Lehrkraft gefragt werden).
3. Bereiten Sie sich – wie im Merkblatt dargestellt – auf das Verhandlungsgespräch vor. Machen Sie Notizen.
Fertiggestellt bis: _____ Uhr
4. Führen Sie in Ihrer Gruppe das Verhandlungsgespräch.
5. Lassen Sie sich von Ihren Gruppenmitgliedern Feedback geben.
6. Bereiten Sie das Gespräch für sich selbst mit Hilfe des Reflexionsbogens nach.
Fertiggestellt bis: _____ Uhr



Auszug aus der Zielvereinbarung Ihres letzten Mitarbeitergesprächs:

Ergänzungen der Geschäftsführung zur Zielvereinbarung:

Der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin darf Vertragsverhandlungen bis zu einem Wareneinkaufswert in Höhe von € selbständig führen. Dabei sind die Interessen des Unternehmens zu wahren. Rabatte können situativ bis zu einer Höhe von maximal % gewährt werden.

Merkblatt „Preisverhandlungen“

1. Voraussetzung: richtige Grundeinstellung



Der Kunde ist **Partner** und nicht Gegner!

- Ziel der Verhandlung: **Win-Win-Situation** (= Konfliktlösung bedeutet hier, dass beide Seiten einen Nutzen erzielen und ihre Interessen (zum Teil) durchsetzen können)
- Gefahr beim Bestehen auf eine 100%ige Durchsetzung der eigenen Vorstellung: **Verlust des Kunden**
- Versuche, **zuerst den Partner zu verstehen**, um **danach mit** den eigenen **Argumenten** zu **überzeugen**!

2. Vorbereitung auf das Gespräch in schriftlicher Form:



Das Vorliegen dieser Notizen (Spickzettel) stärkt ein sicheres Auftreten!

- Was möchte ich erreichen (**mein Ziel**)?
- Welchen **Kompromiss** kann ich eingehen?
- Was wäre ein **schlechtes Ergebnis** der Verhandlung?
- Welche **Fragen** habe ich an meinen Gesprächspartner?
- Warum möchte der Kunde **sein Ziel** erreichen?
- Wie kann ich jedoch **mein Anliegen** begründen (**Argumente** sammeln, die meinen Standpunkt unterstützen)?

3. Möglicher Ablauf einer Verhandlung

- **Begrüßung** (ggf. mit Small-Talk-Phase, Grund des Treffens nennen)
- **Informationsaustausch und Verhandlung** (Hintergrundinformationen zum Produkt/Unternehmen, Argumente und eigenen Standpunkt äußern, Forderungen stellen)
- **Einigung** (Vereinbarungen treffen, Ergebnis festhalten)
- **Verabschiedung** (mit dem Verhandlungspartner wertschätzend auseinander gehen, sich für das Gespräch bedanken)

4. Nachbereitung

- Verhandlung reflektieren (Reflexionsbogen)
- Konsequenzen für die folgenden Verhandlungsgespräche mit Hilfe eines Reflexionsbogens ableiten

5. Gesprächsführung

Aktives Zuhören

Der gute Zuhörer...

- lässt den Gegenüber **ausreden**.
- schenkt dem Gesprächspartner die volle Aufmerksamkeit und ist **nicht abgelenkt**.
- hält **Augenkontakt**.
- **nickt** bei Verstehen.
- **fasst** das Erzählte des Verhandlungspartners kurz **zusammen**, um einen Bereich des Gesprächs abzuschließen.
- **stellt offene Fragen**, um Hintergrundinformationen zum Sachverhalt zu gewinnen.

Fragetechniken

- **geschlossene Fragen:** sind mit Ja oder Nein zu beantworten
Beispiel: Haben Sie sich unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchgelesen?
Ziel: Absichern und eine Entscheidung herbeiführen
- **offene Fragen:** beginnen mit den W-Fragewörtern (Wer? Wie? Wo? Was? **Warum?** Was? Wann? Wodurch? Wie viele?...)
Beispiel: Was sind die wichtigsten Fragen, die wir Ihrer Meinung nach heute klären sollten?
Ziel: Aufdecken neuer Aspekte



Warum-Fragen können dazu beitragen, die Ausführungen des Verhandlungspartners zu entkräften, wenn man so dessen Argumente hinterfragt.



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

Argumentieren

- **kurze Darstellungen**, um die Aufmerksamkeit des Gegenübers nicht zu verlieren
- **Notizen** der Vorbereitungsphase mit Argumenten **verwenden**
- **Fragen**, um Motive und Einstellungen des Verhandlungspartners zu erkennen, stellen und die eigenen Ausführungen darauf zuschneiden

Verhandlungen abschließen

Das Gespräch muss mit einer konkreten Vereinbarung enden.

- Wird ein Vertrag abgeschlossen?
- Wird ein Telefonat/weiteres Gespräch o. ä. vereinbart?

6. Wie reagiere ich richtig...

1. wenn ich **nicht zu Wort** komme?

Höfliches Unterbrechen ist erlaubt.

Beispiel: „Dazu fällt mir Folgendes ein...!“

2. wenn ich etwas **nicht verstehe**?

Bei Unklarheiten ist Nachfragen unverzichtbar.

3. wenn ich permanent **unterbrochen** werde

Höfliches Sich-dagegen-Wehren ist erlaubt

Beispiel: „Lass Sie mich bitte noch kurz zu Ende führen, dass...!“



Unterstützungsangebot – Vorbereitung der Verhandlung

Wir führen erfolgreich Preisverhandlungen.

- Mein „Spickzettel“ -

Was möchte ich erreichen (mein Ziel)?

Artikel: _____

Stück: _____

Zielpreis: _____

Welchen Kompromiss kann ich eingehen?

Bis zum Preis von Euro könnte ich den Vertrag schließen.

Was wäre ein schlechtes Ergebnis der Verhandlung?

Welche Fragen habe ich an meinen Gesprächspartner?

Warum möchte der Kunde sein Ziel erreichen?

Wie kann ich jedoch mein Anliegen begründen?

(Sammeln Sie Argumente, die Ihren Standpunkt unterstützen.)

Selbstreflexionsbogen zum Verhandlungsgespräch

1. Ich habe mich gut auf das Gespräch vorbereitet.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

2. Ich habe bei Unklarheiten Fragen gestellt.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

3. Ich habe genügend Fragen gestellt, um die Einstellungen/Motive meines Gesprächspartners zu ergründen.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

4. Ich habe meine Fragen richtig formuliert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

5. Ich habe überzeugend argumentiert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

6. Ich habe alle notwendigen Argumente vorgebracht.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

7. Ich war ein guter Zuhörer.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

8. Ich konnte mich im Gespräch genügend durchsetzen.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

ACHTUNG: Bei Schülerinnen und Schülern mit Förderbedarf ASS könnte dieser Reflexionsbogen zu einer Überforderung führen. Die Fähigkeit, sich selbst und die Beziehung zu anderen einzuschätzen, ist eventuell beeinträchtigt.



Feedbackbogen zum Verhandlungsgespräch

1. Du hast dich gut auf das Gespräch vorbereitet.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

2. Du hast bei Unklarheiten Fragen gestellt.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

3. Du hast genügend Fragen gestellt, um die Einstellungen/Motive meines Gesprächspartners zu ergründen.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

4. Du hast deine Fragen richtig formuliert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

5. Du hast überzeugend argumentiert.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

6. Du hast alle notwendigen Argumente vorgebracht.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend

7. Du warst ein guter Zuhörer.

1	2	3	4	5	6
sehr gut					ungenügend



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

8. Du konntest dich im Gespräch genügend durchsetzen.

1
sehr gut

2

3

4

5

6
ungenügend

9. Das Gespräch wurde mit einer konkreten Vereinbarung abgeschlossen.

1

2

3

4

5

6

10. Das konntest du besonders gut:

11. Daran musst du noch arbeiten:



Illustrierende Aufgaben zum LehrplanPLUS

Wirtschaftsschule, Übungsunternehmen, Jahrgangsstufen 9/10,

Förderbedarf Autismus-Spektrums-Störung (ASS)

Quellen- und Literaturangaben

Beispiele für Produkte und Lösungen der Schülerinnen und Schüler

zu Handlungsauftrag 2

Unternehmensbezogene Antworten zu den Punkten:

- **Mein Ziel:** z. B. möglichst nahe am Katalogpreis
- **möglicher Kompromiss:** z. B. entspricht höchstens dem gesetzten Handlungsspielraum (z. B. 20 %)
- **schlechtes Ergebnis:** z. B. entspricht dem gesetzten Handlungsspielraum
- **Fragen an den Gesprächspartner:** z. B. Warum haben Sie sich für unser Unternehmen entschieden? Was erwarten Sie von einem solchen Produkt?
- **Ziel des Verhandlungspartners:** z. B. hohen Rabatt, kostenlose Lieferung, kostenlose zusätzliche Exemplare
- **mein Anliegen/Argumente:** z. B. Qualität, Kulanz

Anregung zum weiteren Lernen