

h FU fpL
60 60 0

M Marketing und Verkauf

Zielformulierung

Besondere Verkaufssituationen gestalten
Die Schülerinnen und Schüler reagieren in besonderen Verkaufssituationen angemessen auf Kundenwünsche und Verhaltensmuster der Kunden. Dabei wenden sie Möglichkeiten der Konfliktlösung und -verhinderung an. Sie bewerten und optimieren ihr Verkaufsverhalten.

Umsatz und Kundenbindung durch Verkaufsaktionen fördern.
Die Schülerinnen und Schüler bewerten Maßnahmen der Verkaufsförderung und wählen eine für den Betrieb geeignete Aktion aus. Sie planen im Team zielgruppengerichtet ein Marketingkonzept und wählen dazu Produkte nach sensorischen, ökonomischen und ökologischen Aspekten aus. Die Schülerinnen und Schüler bewerben die Erzeugnisse, präsentieren sie verkaufsfördernd und organisieren den Verkauf. Sie führen produktionsbezogene und verkaufstypische Berechnungen durch. Die Schülerinnen und Schüler beurteilen den Erfolg der Maßnahme insbesondere unter dem Aspekt der Umsatzsteigerung und der Kundenzufriedenheit.

Inhalte

Kundenandrang, Einwandbehandlung
Reklamation, Diebstahl
Rechtliche Bestimmungen

Arten der Verkaufsförderung
Arbeits- und Ablaufplan
Marktanalyse
Wirtschaftlichkeitsberechnungen

h FU fpL
80 40 40

S Speisenherstellung

Zielformulierung

Gerichte herstellen und anrichten
Die Schülerinnen und Schüler stellen Gerichte her und richten sie zum Verkauf an. Dabei entwickeln sie rationelle Arbeitsabläufe und wenden die verschiedenen Herstellungsverfahren an. Bei der Auswahl der Produkte, Auflagen und Füllungen orientieren sie sich an den jeweiligen Zielgruppen und den regionalen, saisonalen und tageszeitlichen Besonderheiten. Sie präsentieren die Gerichte verkaufsfördernd unter Beachtung der Methoden zur Qualitätserhaltung. Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden bei der Auswahl der Speisen. Dabei beachten sie ernährungsphysiologische, sensorische und lebensmittelrechtliche Aspekte. Sie ermitteln die Preise der Gerichte unter Berücksichtigung des Verzehrortes.

Gerichte und Getränke präsentieren und servieren.

Die Schülerinnen und Schüler bieten Gerichte und Getränke zu bestimmten Anlässen an. Sie ermitteln die Wünsche der Kunden und beraten sie hinsichtlich der Speisenzusammenstellung, der notwendigen Mengen und der Preisgestaltung. Passend zum Anlass schlagen sie Alternativangebote vor und informieren über Zusatzangebote des Fachgeschäfts. Dabei berücksichtigen sie ernährungsphysiologische, sensorische und dekorative Aspekte. Sie nehmen die Bestellung auf, bearbeiten sie und geben sie weiter. Sie ermitteln den Gesamtpreis und rechnen den Auftrag schriftlich mit dem Kunden ab. Sie übernehmen die Gestaltung und organisieren den Service zu diesen Anlässen im Team. Die Produkte werden entsprechend den ästhetischen, produktspezifischen und hygienischen Anforderungen präsentiert. Die Schülerinnen und Schüler sind den Gästen bei der Speisen- und Getränkeauswahl behilflich und führen den Service fachgerecht durch. Sie handeln nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten und bewerten die Ergebnisse.

Inhalte

Toastvariationen
Teig- und Eierspeisen
Einsatz von Halbfertigprodukten

Kundenberatung
Buffets
Zusammenstellung von Gerichten
Portionsgrößen
Heißgetränke, Erfrischungsgetränke, Alkoholika
Tisch- und Raumdekoration

h FU fpL
100 60 40

B Beratung und Service

Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler beraten die Kunden beim Kauf von Produkten aus dem Sortimentsbereich der Bäckerei und der Konditorei. Dabei orientieren sie sich an den jeweiligen Zielgruppen sowie an saisonalen und regionalen Besonderheiten. Sie bereiten Erzeugnisse zum Verkauf vor und informieren Kunden über Herstellung, Verwendungsmöglichkeiten und Qualitätserhaltung. Die Schülerinnen und Schüler vermitteln im Verkaufsgespräch, dass die Produktqualität wesentlich von der Auswahl und Verarbeitung der Rohstoffe abhängig ist. Sie richten die Erzeugnisse den Kundenwünschen entsprechend dekorativ an. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Verpackungsverfahren produktbezogen aus. Dabei beachten sie wirtschaftliche und rechtliche Gesichtspunkte. Bei der Lagerung der Erzeugnisse berücksichtigen sie die besonderen Erfordernisse hinsichtlich Frischhaltung und Hygiene. Die Schülerinnen und Schüler bieten Waren aus dem Zusatzsortiment an. Sie wählen dem Verkaufsstandort entsprechende Waren aus und führen Wareneingangs- und Warenbestandskontrollen durch.

Inhalte

Erzeugnisse aus Massen
Krems
Füllungen
Schokoladen-, Nougat-, Marzipanerzeugnisse
Speiseeis
Diätetische Erzeugnisse
Pflege des Zusatzsortiments