

Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Buchhändler/Buchhändlerin

(Ausbildungsordnung vom 15. März 2011)





Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Buchhändler/Buchhändlerin

An der Umsetzungsempfehlung haben mitgewirkt:

Carsten Berg, IHK zu Köln
Klaus-Wilhelm Bramann, Bramann – Verlag und Beratung
Peter Cremer, Joseph-DuMont-Berufskolleg Köln
Beate Deutzmann, ZPA Nord-West
Nele Drewello, Börsenverein des deutschen Buchhandels
Simon Grupe, DIHK e. V.
Ursula Hilberath, Buchhandlung Hilberath & Lange
Matthias Rybak, Barsortiment Könemann
Christian Schrod, Börsenverein des deutschen Buchhandels
Barbara Ulbricht, Buchhandlung Reuffel
Maren Imke Weidanz, Buchhandlung Decius GmbH

Redaktion: DIHK e. V.
Simon Grupe
Katrín Moreno Garzón

Stand: März 2012

Inhaltsverzeichnis

1. Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Buchhändler/-in Übersicht.....	4
2. Schriftliche Prüfungsbereiche.....	5
3. Praktischer/Mündlicher Prüfungsbereich: Absatz- und kundenorientierte Konzepte im Buchhandel.....	6
4. Planung, Organisation und Durchführung des Fachgespräches.....	7
5. Hinweise zur Prüfung der kodifizierten Zusatzqualifikation.....	8
Anlage 1: Bewertungsbogen für das auftragsbezogene Fachgespräch	10
Anlage 2: Beispiele für die Erstellung von Prüfungsaufgaben	11
Anlage 3: Beispielfragen für die Bewertungskategorien.....	14
Anlage 4: Ablaufbeispiel für das auftragsbezogene Fachgespräch.....	17

1. Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Buchhändler/-in

Übersicht

Die Abschlussprüfung besteht aus den folgenden Prüfungsbereichen:

Schriftliche Prüfungsbereiche (§ 7 Abs. 4 ff. Ausbildungsordnung)	Gewichtung
1. Kaufmännische Steuerung und Warenwirtschaft	20 %
2. Geschäftsprozesse des Buchmarktes	40 %
3. Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %
Praktisch/mündlicher Prüfungsbereich (§ 7 Abs. 7 Ausbildungsordnung)	
4. Absatz- und kundenorientierte Konzepte im Buchhandel	30 %

Bestehensregelung (§ 7 Abs. 9 Ausbildungsordnung)

Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen wie folgt bewertet worden sind:

- im Gesamtergebnis mindestens „ausreichend“
- in mindestens drei der Prüfungsbereiche mindestens „ausreichend“
- in keinem Prüfungsbereich „ungenügend“

Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten schriftlichen Prüfungsbereiche durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann.

2. Schriftliche Prüfungsbereiche

2.1 Kaufmännische Steuerung und Warenwirtschaft

Im Prüfungsbereich **Kaufmännische Steuerung und Warenwirtschaft** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie die Steuerung und Kontrolle der Warenbewegung durchführen und hierauf bezogene Rechenvorgänge bearbeiten, betriebliche Kennzahlen ermitteln und für die Disposition nutzen sowie kaufmännische Schlussfolgerungen für den Betriebserfolg aus der Teilkostenrechnung und der Leistungsrechnung ableiten können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **90 Minuten**.

2.2 Geschäftsprozesse des Buchmarktes

Im Prüfungsbereich **Geschäftsprozesse des Buchmarktes** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie die Geschäftsprozesse Einkauf und Verkauf sowie Marketing und Lagerlogistik organisieren können und dabei die nachfolgenden Aspekte berücksichtigen können:

- Kundenorientierung,
- Produkte und Dienstleistungen,
- Markt, Zielgruppen und Kosten,
- Wertschöpfungskette des Buchmarktes,
- Bedeutung von Autoren, Titeln und Verlagen innerhalb der Literaturgattungen und -geschichte sowie innerhalb der Warengruppensystematik,
- Recherchetechniken und Informationsquellen.

Hierbei ist die gewählte **sechsmonatige Wahlqualifikationseinheit** gemäß § 4 Absatz 2, Abschnitt B (Sortiment, Verlag oder Antiquariat) zu berücksichtigen.

Die Bearbeitungszeit beträgt **150 Minuten**.

2.3 Wirtschafts- und Sozialkunde

Im Prüfungsbereich **Wirtschafts- und Sozialkunde** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen können.

Die Bearbeitungszeit beträgt **60 Minuten**.

Die Prüfungsaufgaben für die schriftlichen Prüfungen werden zentral auf der Basis von Handreichungen (Prüfungskataloge) erstellt, in dem die Inhalte des Ausbildungsrahmenplanes für die Betriebe und des Rahmenlehrplanes für die Berufsschulen zusammengeführt wurden. Die Aufgaben werden vom zentralen Fachausschuss bei der ZPA Nord-West (Köln) erstellt. Sie sind die Grundlage für eine bundeseinheitliche Prüfung in allen schriftlichen Prüfungsbereichen.

3. Praktischer/Mündlicher Prüfungsbereich: Absatz- und kundenorientierte Konzepte im Buchhandel

Im Prüfungsbereich **Absatz- und kundenorientierte Konzepte im Buchhandel** sollen die Prüflinge nachweisen, dass sie

- kunden- und serviceorientiert handeln sowie situationsgerecht kommunizieren,
- betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von marktbezogenen Rahmenbedingungen analysieren und daraus den Handlungsbedarf und ein Konzept entwickeln,
- den Beitrag des Konzeptes für Kundenbindung, Erschließung neuer Bedarfe sowie Steigerung des Betriebserfolges erläutern und bewerten,
- kulturelle Zusammenhänge, Geschichte und Marktbedeutung des Sortiments zugrunde legen sowie
- die mit einem Konzept verbundenen absatz- und kundenorientierten Zielsetzungen gegenüber Kunden umsetzen

können.

Der Prüfling soll auf der Grundlage einer ihm **sieben Kalendertage** vor dem Termin der Fachgesprächsführung bekannt gegebenen Aufgabe ein Konzept erstellen, dieses am Tag der Prüfung vorstellen und darüber ein auftragsbezogenes Fachgespräch führen.

Die gewählte **dreimonatige Wahlqualifikationseinheit** gemäß § 4 Abs. 2, Abschnitt C ist dabei zugrunde zu legen. Zur Auswahl stehen:

- Gestaltung einer spezifischen Warengruppe,
- Buchhändlerische Projekte,
- Buchhändlerisches E-Business.

Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 24 Stunden, die sich wie folgt verteilen:

Konzepterstellung	23,5 Stunden beliebig verteilt auf sieben Kalendertage; dem Prüfling ist Gelegenheit zu geben, das Konzept während der Ausbildungszeit zu erstellen.	Prüfungsausschuss nicht anwesend
Konzeptvorstellung am Tag der Prüfung	höchstens 10 Minuten	Prüfungsausschuss anwesend
Auftragsbezogenes Fachgespräch am Tag der Prüfung	höchstens 20 Minuten	Prüfungsausschuss anwesend
	= 24 Stunden insgesamt (vgl. Ausbildungsordnung §7 Absatz 7 Nr. 3)	

Es wird empfohlen, zusammen mit dem **Anmeldeformular** zur Abschlussprüfung die Einhaltung der Prüfungsvorbereitungszeit dem Ausbildungsbetrieb zur Kenntnis zu geben und per Unterschrift bestätigen zu lassen. Mit der Anmeldung zur Abschlussprüfung kann seitens des Auszubildenden/des Ausbildungsbetriebes letztmalig ein Änderungswunsch bezüglich der prüfungsrelevanten Wahlqualifikation abgegeben werden. Der **Prüfungsausschuss** sollte zeitnah zur erfolgten Anmeldung über den inhaltlichen Gegenstand der im Betrieb durchgeführten dreimonatigen Wahlqualifikationseinheit informiert werden.

4. Planung, Organisation und Durchführung des Fachgespräches

4.1 Aufgabenerstellung durch den Prüfungsausschuss

Bei der Aufgabenerstellung ist die gewählte dreimonatige Wahlqualifikationseinheit zu Grunde zu legen (exemplarische Aufgabenstellungen für ein Konzept siehe Anlage 2).

4.2 Konzepterstellung

Es wird empfohlen sicherzustellen, dass dem Prüfling die Aufgabe entsprechend rechtzeitig zugeht. Dies kann zum Beispiel in Form eines Exklusiv-Logins, d. h. per Online-Abruf, oder durch persönliche Abholung bei der zuständigen IHK erfolgen.

Der Prüfling soll auf Grundlage der Aufgabe ein Konzept erstellen und dieses am Tag der Prüfung vorstellen. Im Anschluss soll er darüber ein auftragsbezogenes Fachgespräch führen.

4.2 Konzeptvorstellung und Fachgespräch am Tag der Prüfung

Für die Vorstellung des Konzeptes und des auftragsbezogenen Fachgesprächs wird ein **Prüfungsraum** benötigt. Ein Vorbereitungsraum ist nicht erforderlich, da der Prüfling direkt mit der Vorstellung seines Konzeptes beginnen kann. Verschiedene Möglichkeiten für Präsentationen sollten vorgesehen werden. Die prüfungsdurchführende IHK teilt dem Prüfling mit der Einladung die zur Verfügung stehenden **technischen Voraussetzungen** mit, damit alle Prüflinge den gleichen Planungsstand haben.

Dem Prüfling sollen höchstens 10 Minuten zur Vorstellung seines Konzeptes zur Verfügung stehen. Das auftragsbezogene Fachgespräch soll in höchstens 20 Minuten durchgeführt werden (exemplarische Beispielfragen für das Fachgespräch siehe Anlage 3).

Für jeden Prüfling sind **ca. 50 Minuten** (ggf. 5 Minuten Vorlauf für den Prüfling, höchstens 10 Minuten für die Konzeptvorstellung bzw. höchstens 20 Minuten Prüfungszeit und ca. 15 Minuten für die Bewertung und die Ergebnisbekanntgabe durch den Prüfungsausschuss) einzuplanen.

4.3 Bewertung

Die mündliche Prüfung erfolgt auf der Grundlage der Vorstellung des Konzeptes und des auftragsbezogenen Fachgesprächs. Die Prüfungsausschussmitglieder protokollieren die beobachteten Leistungen aussagekräftig auf einem Bewertungsbogen und bewerten sie mit dem **100-Punkte-Schlüssel**.

Als Hilfestellung hierfür wird ein Bewertungsbogen empfohlen (siehe Anlage 1), der die zu erbringenden Nachweise aus der Ausbildungsordnung zum Ausgangspunkt nimmt und die Leistungsdifferenzierung deutlich macht (Bewertungskriterien gemäß § 7, Abs. 7, Nr. 1).

Der Prüfungsausschuss hält das **Gesamtergebnis der Abschlussprüfung** fest und teilt dem Prüfling mit, ob er die Prüfung bestanden oder nicht bestanden hat. Hierüber erhält der Prüfling gemäß Prüfungsordnung eine vom Vorsitz zu unterzeichnende Bescheinigung.

5. Hinweise zur Prüfung der kodifizierten Zusatzqualifikation

Im Ausbildungsberuf Buchhändler/-in ist gemäß § 5 Abs. 2 Nr. 5 BBiG die Möglichkeit der zusätzlichen Vermittlung und Prüfung von Zusatzqualifikationen vorgesehen (sog. kodifizierte Zusatzqualifikationen). Hiefür kommen die im Rahmen der Berufsausbildung nicht gewählten dreimonatigen Wahlqualifikationseinheiten nach § 4 Absatz 2 Abschnitt C in Betracht. Sie werden im Rahmen der Abschlussprüfung gesondert geprüft, wenn die Auszubildenden glaubhaft machen, dass die dafür erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind.

Für die **Prüfung der Zusatzqualifikation** gelten die entsprechend Vorgaben wie für den Prüfungsbe-
reich **Absatz- und kundenorientierte Konzepte im Buchhandel**.

Der DIHK entwickelt eine separate **Umsetzungshilfe zur Prüfung von kodifizierten Zusatzqualifikati-
onen** inklusive FAQ-Liste und Mustervorlagen für die Anmeldung und Bescheinigung. Die Umset-
zungshilfe wird nach ihrer Fertigstellung im IHK-Wissensmanagement hinterlegt.



IHK
Stand: 22.09.11

**Bescheinigung
über eine Zusatzqualifikation**
nach § 49 Berufsbildungsgesetz

Max Mustermann

geboren am 21. Februar 1987 hat im Rahmen
staatlich anerkannten Ausbildungsberuf
Tourismuskaufmann (Kaufmann für Privat- u

die Prüfung über die Zusatzqualifikation

Reisevermittlung**

mit dem Ergebnis gut (88 Punkte) bestanden

Der Auszubildende hat im Rahmen seiner Aus-
bildung als Zusatzqualifikation absolviert.

Musterstadt, 8. Juni 2008

*gemäß Prüfungsordnung
**hier erscheint die gewählte Wahlqualifikation

Geschäftsführung* Siegel

100-92 Punkte Note 1=sehr gut unter 92-61 Punkte Note 2=gut unter 61-47 Punkte Note 3=befriedigend

DIHK Deutscher
Industrie- und Handelskammertag

**Umsetzungsempfehlung
zur Prüfung von kodifizierten
Zusatzqualifikationen**

Eine Handreichung der IHK-Organisation

ENTWURF



Umsetzungsempfehlung für die Durchführung der Abschlussprüfung Buchhändler/Buchhändlerin

Anlage 1: Bewertungsbogen für das auftragsbezogene Fachgespräch

Bewertungskriterien	Beobachtete Leistungen	Punkte
Der Prüfling kann kunden- und serviceorientiert handeln sowie situationsgerecht kommunizieren		
betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von marktbezogenen Rahmenbedingungen analysieren und daraus den Handlungsbedarf und ein Konzept entwickeln		
den Beitrag des Konzeptes für Kundenbindung, Erschließung neuer Bedarfe sowie Steigerung des Betriebserfolges erläutern und bewerten		
kulturelle Zusammenhänge, Geschichte und Marktbedeutung des Sortiments zugrunde legen		
die mit einem Konzept verbundenen absatz- und kundenorientierten Zielsetzungen gegenüber Kunden umsetzen		
Bemerkungen:		erreichte Punkte

Ort/Datum: _____

Unterschriften Prüfungsausschuss

trifft in besonderem Maße zu	trifft voll zu	trifft im Allgemeinen zu	trifft trotz Mängeln im Ganzen zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
100 - 92	<92 - 81	<81 - 67	<67 - 50	<50 - 30	<30 - 0
1	2	3	4	5	6

Anlage 2: Beispiele für die Erstellung von Prüfungsaufgaben (Konzeptentwicklung auf Grundlage der dreimonatigen Wahlqualifikationseinheit)

1. Wahlqualifikationseinheit: Gestaltung einer spezifischen Warengruppe

Generelle Anforderung für die Formulierung einer Aufgabe zur Erstellung eines Konzeptes:

„Entwickeln Sie im Rahmen der Gestaltung einer spezifischen Warengruppe ein Konzept.“

Der Prüfling soll nachweisen, dass er

- kunden- und servicegerecht handeln sowie situationsgerecht kommunizieren
- betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von marktbezogenen Rahmenbedingungen analysieren und daraus den Handlungsbedarf und ein Konzept entwickeln
- den Beitrag des Konzeptes für Kundenbindung, Erschließung neuer Bedarfe sowie Steigerung des Betriebserfolges erläutern und bewerten
- kulturelle Zusammenhänge, Geschichte und Marktbedeutung des Sortiments zugrunde legen
- die mit einem Konzept verbundenen absatz- und kundenorientierten Zielsetzungen gegenüber Kunden umsetzen

kann.

Beispiel:

Die Umsätze in der Warengruppe XYZ sind zurückgegangen. Ihr Betrieb will den Umsatz steigern. Erstellen Sie ein absatz- und kundenorientiertes Konzept, wobei Sie die nachstehend aufgeführten Teilaspekte berücksichtigen:

- Planung einer Warengruppe
- Durchführung
- Kontrolle

2. Wahlqualifikationseinheit: Buchhändlerische Projekte

Generelle Anforderung für die Formulierung einer Aufgabe zur Erstellung eines Konzeptes:

„Erstellen Sie ein Konzept für ein buchhändlerisches Projekt (Gesamtorganisation mit den Einzelbereichen: Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung).“

Der Prüfling soll nachweisen, dass er

- kunden- und servicegerecht handeln sowie situationsgerecht kommunizieren
- betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von marktbezogenen Rahmenbedingungen analysieren und daraus den Handlungsbedarf und ein Konzept entwickeln
- den Beitrag des Konzeptes für Kundenbindung, Erschließung neuer Bedarfe sowie Steigerung des Betriebserfolges erläutern und bewerten
- kulturelle Zusammenhänge, Geschichte und Marktbedeutung des Sortiments zugrunde legen
- die mit einem Konzept verbundenen absatz- und kundenorientierten Zielsetzungen gegenüber Kunden umsetzen

kann.

Beispiel:

Im Zuge des Kultursommers sind Sie beauftragt, die Gesamtorganisation einer Lesungsreihe zu übernehmen. Erstellen Sie ein absatz- und kundenorientiertes Konzept, wobei Sie die nachstehend aufgeführten Teilaspekte berücksichtigen:

- Projektvorbereitung
- Projektdurchführung
- Projektnachbereitung

3. Wahlqualifikationseinheit: Buchhändlerisches E-Business

Generelle Anforderung für die Formulierung einer Aufgabe zur Erstellung eines Konzeptes:

„Entwickeln Sie im Bereich des buchhändlerischen E-Business eine betriebliche Maßnahme unter Berücksichtigung der Aspekte Anforderungsanalyse, Durchführung und Kontrolle“.

Der Prüfling soll nachweisen, dass er

- kunden- und servicegerecht handeln sowie situationsgerecht kommunizieren
- betriebliche Abläufe unter Berücksichtigung von marktbezogenen Rahmenbedingungen analysieren und daraus den Handlungsbedarf und ein Konzept entwickeln
- den Beitrag des Konzeptes für Kundenbindung, Erschließung neuer Bedarfe sowie Steigerung des Betriebserfolges erläutern und bewerten
- kulturelle Zusammenhänge, Geschichte und Marktbedeutung des Sortiments zugrunde legen
- die mit einem Konzept verbundenen absatz- und kundenorientierten Zielsetzungen gegenüber Kunden umsetzen

kann.

Beispiel:

Um neue Kundengruppen zu erschließen, sollen Sie den Nutzen von Aktivitäten im Bereich von „Social Media“ prüfen und Handlungsempfehlungen ableiten. Erstellen Sie ein absatz- und kundenorientiertes Konzept, wobei Sie die nachstehend aufgeführten Teilaspekte berücksichtigen:

- Anforderungsanalyse
- Durchführung
- Kontrolle

Anlage 3: Beispielfragen für die Bewertungskategorien

im Zusammenhang mit dem auftragsbezogenen Fachgespräch, dem die gewählte Wahlqualifikationseinheit nach § 4 Absatz 2 Abschnitt C zugrunde gelegt wird

Detail-Fragen zum vorgestellten Konzept¹:

- Stellen Sie dar, aus welchen **Gründen** Sie die Warengruppe/das Projekt/das E-Business-Vorhaben ausgewählt haben.
- Begründen Sie Ihr Vorhaben unter den Gesichtspunkten: **Kundenorientierung und -bindung, Service** innerhalb Ihrer Buchhandlung – wen wollen Sie mit dem Angebot ansprechen, wie wollen Sie ggf. den Service verbessern?
- Beschreiben Sie, welche **Rahmenbedingungen oder Trends** Sie zu Ihrem Projekt motiviert haben.
- Begründen Sie Ihr Vorhaben unter den Gesichtspunkten: **Marktchancen**, marktbezogene Rahmenbedingungen des Betriebes. Was erwarten Sie von Ihren Maßnahmen für den Betriebserfolg?
- Wenn Sie im Vorfeld **Marktbeobachtung** (z. B. Konkurrenzsituation, Marktchancen, Kundeninteressen) betrieben haben, stellen Sie Ihr Vorgehen und Ihre Ergebnisse dar.
- Nennen Sie **Beteiligte** und Einrichtungen, mit denen Sie kooperiert haben. Wie sah Ihre Zusammenarbeit aus? Gab es gemeinsame Besprechungen? Wie haben Sie die **Verantwortlichkeiten** verteilt?
- Zeigen Sie auf, wie Sie die ggf. **notwendigen Investitionen** konzipiert haben.
- Stellen Sie dar, wie Sie die Kundschaft mit Ihrem Konzept erreichen wollen und wie Sie das **Kaufverhalten potentieller KundInnen** einschätzen.
- Haben Sie einen Marketingplan erstellt?
- Beschreiben Sie, **welche Ziele** realisiert und welche Ziele nicht erreicht werden konnten und erläutern Sie die Gründe dafür.

¹ Die Fragen haben exemplarischen Charakter und dienen lediglich einer groben Orientierung. Sie sind weder abschließend aufgeführt noch müssen sie chronologisch abgehandelt werden.

Allgemeine Fragen, die den Nachweis der Handlungsfähigkeit und Beherrschung beruflicher Kenntnisse und Fähigkeiten erbringen sollen

Wahlqualifikation C 1 Gestaltung einer spezifischen Warengruppe (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 4)

- Machen Sie mit mir eine Führung durch Ihren Ausbildungsbetrieb/Ihre Buchhandlung, die Sie in Ihrem Konzept beschrieben haben und erklären Sie, wie Sie Ihr Konzept aus der **Sortimentspolitik** abgeleitet haben.
- Stellen Sie sich vor, ich sei ein **Kunde/eine Kundin**. Erwecken Sie mein Interesse an einem Produkt aus einer Warengruppe und **verkaufen Sie mir** dieses mit überzeugenden Argumenten. Gehöre ich zu der von Ihnen vorgesehenen Zielgruppe?
- Stellen Sie die verschiedenen **Editionsformen/die Ausstattung/Inhalte** vor – für welche Variante sollte ich mich entscheiden und warum?
- Stellen Sie die **wichtigsten Autoren/Verlage/Reihen/Standardwerke** aus dieser Warengruppe vor. Welche können Sie mir entsprechend Ihres Konzeptes anbieten und warum?
- Stellen Sie die **Präsentation** Ihrer ausgewählten Warengruppe in der Buchhandlung, welche Kriterien legen Sie zugrunde, damit Sie Aufmerksamkeit erreichen und sich der Kunde/die Kundin selbst orientieren kann?
- Was erwarten Sie als Reaktion auf den Einsatz von **marketingpolitischen Instrumenten** für diese Warengruppe? Mit welchen Informationen/Ideen/Vorstellungen/Visionen wird Ihre Zielgruppe erreicht und was hoffen Sie, damit auszulösen?
- Wie ermitteln Sie Investitionskosten bzw. Ihr **Budget**? Welche Faktoren spielen dabei eine Rolle, müssen Anschaffungen gemacht werden, muss das Warenlager erweitert werden?
- Wie **dokumentieren** Sie Ihr Konzept, damit es im Betrieb wiederholt werden kann?

Wahlqualifikation C 2 Buchhändlerische Projekte

(§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 2)

- Sie wollen eine Lesung/einen Event veranstalten mit (als Beispiel Nennung eines berühmten Autorennamens), welche **Effekte** hat diese Einladung für Ihren Betrieb? Welche Bedeutung hat die mit der Lesung/dem Event gewählte Warengruppe für Ihr Sortiment/Ihren Betrieb? Was versprechen Sie sich im Hinblick auf die Kundschaft und auf den Markt? Was müssen Sie für eine erfolgreiche Veranstaltung beachten?
- Stellen Sie sich vor, ich sei ein **Kunde/eine Kundin**. Sprechen Sie mich in Bezug auf Ihr Projekt an. Gewinnen Sie mein Interesse, bemühen Sie sich um meine Teilnahme an den vorgesehenen Aktivitäten. Erläutern Sie mir Ihr Projekt mit überzeugenden Argumenten. Gehöre ich zu der von Ihnen vorgesehenen Zielgruppe?

Wahlqualifikation C 3 Buchhändlerisches E-Business

(§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 3)

- Stellen Sie sich vor, ich sei ein **Kunde/eine Kundin**. Sprechen Sie mich in Bezug auf Ihr E-Business-Vorhaben an. Gewinnen Sie mein Interesse, bemühen Sie sich um meine Teilnahme an den vorgesehenen Aktivitäten. Erläutern Sie mir Ihr Vorhaben mit überzeugenden Argumenten. Gehöre ich zu der von Ihnen vorgesehenen Zielgruppe?

Allgemeine Fragen (für alle Wahlqualifikationen)

- Wie kann die Kommunikation des Projekts/Vorhabens an die **Kundschaft** aussehen?
- Was erwarten Sie als Reaktion auf Ihr Projekt/Vorhaben? Mit welchen Informationen/ Ideen/ Vorstellungen/ Visionen und Marketingmaßnahmen wird **Ihre Zielgruppe** erreicht und was hoffen Sie, damit langfristig auszulösen?
- Wie ermitteln Sie Investitionskosten bzw. Ihr **Budget**? Welche Faktoren spielten dabei eine Rolle, müssen Anschaffungen gemacht werden, muss das Warenlager erweitert werden?
- Wie **dokumentieren** Sie Ihr Konzept, damit es im Betrieb wiederholt werden kann?

Anlage 4: Ablaufbeispiel für das auftragsbezogene Fachgespräch

