

Situation 1: Rollenkarte „KundIn“

Sie hatten einen miesen Tag und sind schlecht gelaunt. Nun wollen Sie sich am Feierabend mit einem leckeren Marzipanhörnchen belohnen.

Doch dieses ist ausverkauft. Für mindestens eine Minute wollen Sie sich von Ihrem Wunsch nicht abbringen lassen.



Situation 1: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Sie waren etwas skeptisch, ob Sie genug Marzipanhörnchen bestellt haben. Wegen der Chargengröße haben Sie nur 10 statt 15 bestellt. Gegen Abend sind alle Hörnchen ausverkauft. Nun kommt ein Kunde / eine Kundin, die darauf besteht, ein Marzipanhörnchen zu kaufen.



Situation 2: Rollenkarte „Chefin“

Sie stellen fest, dass in einer Filiale über mehrere Tage das Weizenschnittbrötchen gegen 19 Uhr ausverkauft war. Trotzdem ist der Umsatz gestiegen. Bei Ihnen gehen die Alarmglocken los. Irgendetwas kann nicht stimmen. Sie wollen die Filialleitung zur Rede stellen.



Situation 2: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Sie haben die Empfehlungen für Nachhaltigkeit beherzigt und sind mehrere Tage in Folge bereits um 19 Uhr beim Weizenschnittbrötchen ausverkauft. Die enttäuschten KundInnen haben Sie mit alternativen Produkten glücklich gemacht. Dennoch stellt ihr(e) ChefIn Sie zur Rede.



Situation 3: Rollenkarte „KundIn“

Es ist fantastisches Wetter. Sie wollen mit Ihren Freunden nach Feierabend grillen. In der Bäckerei sind bereits um 18 Uhr alle Baguettes ausverkauft. Sie sind sauer und lassen bei dem/der VerkäuferIn Dampf ab.



Situation 3: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Weil heute Bombenwetter ist, haben Sie gestern bereits mehr Baguettes bestellt, als an anderen Tagen. Trotzdem sind um 18 Uhr alle Baguettes ausverkauft. Nun kommt ein Kunde/eine Kundin und möchte ausgerechnet ein Baguette kaufen. Sie versuchen ihm/ihr die Situation zu erklären.



Situation 4: Rollenkarte „KundIn“

Sie hatten vor einigen Tagen für eine Feier am heutigen Tag rustikale Landbrote vorbestellt. Diese Bestellung wurde verschlampt. Sie sind stinksauer und lassen Ihren Emotionen freien Lauf.



Situation 4: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Ein Kunde/eine Kundin möchte vorbestellte rustikale Landbrote abholen. Ihre Kollegin hat aber die Bestellung scheinbar nicht weitergegeben. Nun kreidet der/die frustrierte Kunde/Kundin das Versäumnis Ihnen an.



Situation 5: Rollenkarte „KundIn“

Sie möchten eine leckere Platte Butterkuchen kaufen. Diese soll 3,20 Euro kosten. Sie sind empört! Bei Aldi kostet der gleiche Artikel die Hälfte.



Situation 5: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Ein Kunde / eine Kundin möchte eine Platte Butterkuchen kaufen und fängt an, beim Preis zu feilschen. Sie haben Anweisung, den Preis nicht zu verändern und versuchen, das Produkt dennoch zu verkaufen.



Situation 6: Rollenkarte „KundIn“

Sie kaufen ein Roggenvollkornbrot. Als sie während des Bezahlens routinemäßig fragen, wann das Brot gebacken wurde, gesteht die Verkäuferin, dass es von gestern stammt. Sie sind empört, dass man Ihnen diese Information erst auf Nachfrage mitteilt und verlangen Preisnachlass.



Situation 6: Rollenkarte „VerkäuferIn“

Sie verkaufen einem Kunden/einer Kundin ein Roggenvollkornbrot. Als diese(r) nachfragt, von wann das Brot stammt, sagen sie wahrheitsgemäß von gestern. Der Kunde/die Kundin wirft Ihnen nun vor, alte Waren zu verkaufen.

