

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt Betriebswirtschaft

Lernfeld 1: Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

1	Präsentation des Ausbildungsbetriebes	10
2	Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels	12
3	Betriebsformen im Einzelhandel	18
4	Verkaufsformen im Einzelhandel	32
5	Sortiment des Einzelhändlers	35
5.1	Sortimentsbildung	35
5.2	Sortimentsgliederung	38
6	Organisation im Einzelhandelsbetrieb	41
6.1	Aufbauorganisation	41
6.2	Leitungssysteme	45
6.3	Ablauforganisation	51
6.4	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	54

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Kommunikation mit den Kunden	60
1.1	Kommunikationsmodell	60
1.2	Sprache im Verkauf	61
2	Training der Verkaufstätigkeit	68
2.1	Training mit Rollenspielen	69
2.2	Medieneinsatz	70
2.3	Feedback	70
2.4	Beobachtungsbogen	71
3	Warenkundliche Grundlagen	73
3.1	Vom Produkt zur Ware	73
3.2	Erwerb von Warenkenntnissen	84
4	Kontaktaufnahme	93
4.1	Anbietformen und Kundenansprüche	94
4.2	Kunden ansprechen	96
5	Bedarfsermittlung	99
5.1	Bedarfsermittlung beim Beratungsverkauf	99
5.2	Arten der Bedarfsermittlung	102
6	Kundenerwartungen und Kaufmotive	106
6.1	Einflüsse auf die Kaufmotive	107
6.2	Entwicklung der Kundenerwartungen	108
7	Warenvorlage	111
7.1	Vier Regeln für eine wirkungsvolle Warenvorlage	112
7.2	Kunden bei der Warendarbietung aktiv beteiligen	113
7.3	Sinne der Kunden ansprechen	114
8	Verkaufsargumentation	116
8.1	Warenwissen kundenorientiert anwenden	117
8.2	Regeln für die Verkaufsargumentation	119

8.3	Verkaufsargumentation und Kundenprofil	122
9	Kundenservice	127
9.1	Bedeutung der Serviceleistungen im Einzelhandel	127
9.2	Vielfalt der Serviceleistungen	129
10	Preisargumentation	136
10.1	Ware, Preis und Wert	136
10.2	Führung des Preisgesprächs	138
11	Ergänzungs- und Zusatzangebote	142
11.1	Bedeutung von Ergänzungs- und Zusatzangeboten	143
11.2	Für Ergänzungs- und Zusatzangebote geeignete Artikel	143
11.3	Richtiger Zeitpunkt für zusätzliche Angebote	143
11.4	Präsentation der Ergänzungs- und Zusatzangebote	144

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten

1	Rechtliche Grundtatbestände	148
1.1	Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen	148
1.2	Geschäftsfähigkeit	150
2	Rechtsgeschäfte	155
2.1	Zustandekommen und Arten der Rechtsgeschäfte	156
2.2	Vertragsfreiheit und ihre Grenzen	157
2.3	Formvorschriften für Rechtsgeschäfte	159
2.4	Nichtigkeit von Rechtsgeschäften	161
2.5	Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	164
2.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen	167
3	Kaufvertrag beim Warenverkauf	172
3.1	Zustandekommen eines Kaufvertrags	172
3.2	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft am Beispiel des Kaufvertrags	176
4	Besitz und Eigentum	179
5	Servicebereich Kasse	183
5.1	Anforderungen beim Kassieren	183
5.2	Kassensysteme	186
5.3	Kassenorganisation	192
6	Zahlungsarten beim Warenverkauf	199
6.1	Barzahlung	199
6.2	Bargeldlose Zahlung mit Überweisung und Lastschrift	202
6.3	Bargeldlose Zahlung mit kartengesteuerten Zahlungssystemen	207

Lernfeld 4: Waren präsentieren

1	Warenkennzeichnung	218
1.1	Kennzeichnung zur Lagerhaltung und zur Sicherheit	219
1.2	Preisauszeichnung und Etikettierung	219
1.3	Warenkennzeichnung mithilfe von Marken	223
2	Ladenbau und Ladengestaltung	225
2.1	Gestaltung der Außenfront und der Verkaufsräume	226
2.2	Ladengrundrisse und Verkaufszonen	230
2.3	Warenträger und Platzierung	234
3	Vorbereitung der Ware für die Präsentation	243
3.1	Warenpflege	244

4	Präsentationsmöglichkeiten	247
4.1	Präsenter, Displays und Dekorationsmaterial	248
4.2	Schaufenster und Schaukästen	251
4.3	Erlebnisangebote	256
5	Visual Merchandising	260

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

1	Werbung	268
1.1	Werbegrundsätze	269
1.2	Werbearten	270
2	Durchführung von Werbemaßnahmen	275
2.1	Werbeziele und Werbeobjekte	275
2.2	Werbeträger und Werbemittel	280
2.3	Gestaltung einer Werbebotschaft	287
3	Werbeplanung und Werbeerfolgskontrolle	293
3.1	Die 6 W der Werbeplanung	293
3.2	Werbeerfolgskontrolle	296
4	Grenzen der Werbung	298
4.1	Wettbewerbsrecht	298
4.2	Ethische Grenzen der Werbung	308
5	Werbung und Verbraucherschutz	311
6	Verkaufsförderung	316
7	Verkauf unter Beachtung ökonomischer und ökologischer Verpackungsgesichtspunkte	318
8	Warenzustellung beim Kunden	326

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

Lernfeld: 11 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1	Dreisatz	330
1.1	Dreisatz mit geradem Verhältnis	330
1.2	Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	332
2	Durchschnittsrechnen	335
2.1	Einfacher Durchschnitt	335
2.2	Gewogener Durchschnitt	338
3	Prozentrechnen	341
3.1	Einführung in die Prozentrechnung	341
3.2	Berechnung des Prozentwertes	342
3.3	Berechnung des Prozentsatzes	344
3.4	Berechnung des Grundwertes	348
3.5	Prozentrechnung vom vermehrten Grundwert (auf Hundert)	349
3.6	Prozentrechnung vom verminderten Grundwert (im Hundert)	351
3.7	Aufgaben aus der gesamten Prozentrechnung	353
4	Zinsrechnen	355
4.1	Einführung in die Zinsrechnung	355
4.2	Berechnen der Zinsen mithilfe der allgemeinen Zinsformel (Jahres-, Monats-, Tageszinsen)	356
4.3	Tageszinsen mit Zinstageberechnung	359

5	Kassenabrechnung	361
5.1	Bedeutung von Belegen	362
5.2	Belegarten	363
5.3	Umsatzsteuer beim Warenverkauf	366
5.4	Kassenkontrolle und Kassenabrechnung	368
5.5	Kasse und Warenwirtschaftssystem	371
6	Buchführung als Teil des Rechnungswesens	379
6.1	Aufgaben und Bereiche des Rechnungswesens	379
6.2	Der Weg vom Beleg über das Journal zum Hauptbuch	382
6.3	Barvorgänge erfassen	383
7	Bilanz – Übersicht über Vermögen und Schulden	386
7.1	Inventur	386
7.2	Inventar	389
7.3	Aufbau der Bilanz	393
7.4	Auflösung der Bilanz in Konten	400
8	Buchungen im laufenden Geschäftsjahr	405
8.1	Buchungen auf Aktivkonten	405
8.2	Buchungen auf Passivkonten	406
8.3	Einfacher Buchungssatz	408
8.4	Zusammengesetzter Buchungssatz	412
8.5	Buchungen anhand von Belegen	414
8.6	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten	424

Schwerpunkt Gesamtwirtschaft

Lernfeld 15: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Berufsausbildung im Einzelhandel	434
1.1	Duales Ausbildungssystem	434
1.2	Ausbildungsvertrag	440
1.3	Jugendarbeitsschutz	444
2	Soziale Sicherung	449
2.1	Sozialversicherung	449
2.2	Private Vorsorge	463
3	Betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung	471
4	Tarifverträge	478

Projektkompetenz

Projekte auswählen, planen und durchführen

1	Grundlagen der Projektarbeit	486
1.1	Definition und Merkmale eines betrieblichen Projekts	487
1.2	Projekte in der Schule	488
2	Projektpraxis	490
2.1	Projektdefinition	490
2.2	Projektplanung	491
2.3	Hilfsmittel zur Projektplanung	494
2.4	Projektrealisierung	495
2.5	Reflexionsphase (Nachbereitung)	496
3	Methodentraining	498
4	Projektthemen für berufsorientierte Projekte	511
Sachwortverzeichnis		514