

# **PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL**

## **KAUFFRAU/-MANN IM EINZELHANDEL**

### **ABSCHLUSSPRÜFUNG**

#### **TEIL I**

**VERKAUF UND WERBEMASSNAHMEN  
WARENWIRTSCHAFT UND KALKULATION  
WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE**

#### **TEIL II**

#### **GESCHÄFTSPROZESSE IM EINZELHANDEL**



„Prüfungsvorbereitung aktuell“ führen wir auch für die Berufe

Verkäuferin/Verkäufer (Europa-Nr.: 74607)

Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel (Europa-Nr.: 74704)

Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement - Teil 1 (Europa-Nr.: 76809)

Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement - Teil 2 (Europa-Nr.: 72931)

Industriekauffrau/Industriekaufmann (Europa-Nr.: 74801)

Kauffrau/Kaufmann im Groß- und Außenhandel (Europa-Nr.: 74852)

Bankkauffrau/Bankkaufmann (Europa-Nr.: 75255)

Steuerfachangestellte (Europa-Nr.: 75557)

sowie

Wirtschafts- und Sozialkunde

für kaufmännische und gewerbliche Berufe (Europa-Nr.: 75529)

# **PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL**

**FÜR**

**KAUFFRAU/KAUFMANN IM  
EINZELHANDEL**

**ABSCHLUSSPRÜFUNG**

**GESTRECKTES  
PRÜFUNGSVERFAHREN**

**GESAMTPAKET**

**18. AUFLAGE**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL • Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsseldorfer Straße 23 • 42781 Haan-Gruiten

**EUROPA-Nr.: 74704**

**Verfasser:**

Dipl.-Hdl. Gerhard Colbus, Studiendirektor, Landshut

18. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

ISBN 978-3-8085-8943-4

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Satz: Gerhard Colbus, 84032 Landshut

Druck: mediaprint solutions GmbH, 33100 Paderborn

# Vorbemerkungen

Das vorliegende Buch wurde zur 18. Auflage überarbeitet und der neuen Gesetzeslage angepasst. Es wurden Änderungen in den Bereichen „Sozialversicherungen - Lohn- und Gehaltsabrechnungen“ und „Verzugszinsen“ vorgenommen. Das Buch ist abgestimmt auf den Ausbildungsberuf „Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel“. Es entspricht den bundesweit einheitlichen Prüfungsanforderungen und deckt mit nahezu 2 200 Aufgaben den gesamten Prüfungsstoff ab. Der inhaltliche Aufbau richtet sich nach dem aktuellen **Prüfungskatalog von 2017** und berücksichtigt das durchgeführte „gestreckte Prüfungsverfahren“.

**Teil I** bietet ca. **1 670** Übungsaufgaben zum **1. Prüfungsabschnitt des gestreckten Prüfungsverfahrens**, der gewöhnlich zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres stattfindet, und ist gegliedert in die drei Prüfungsfächer „**Verkauf und Werbemaßnahmen**“, „**Warenwirtschaft und Kalkulation**“ sowie „**Wirtschafts- und Sozialkunde**“. Da das Fach „Verkauf und Werbemaßnahmen“ offen, das heißt in ungebundener Form geprüft wird, finden Sie über 300 Aufgaben, eingebunden in **28 Situationen**.

**Teil II** bietet in **46 Situationen** ca. **500 offene Aufgaben** zur Vorbereitung auf das Prüfungsfach „**Geschäftsprozesse im Einzelhandel**“, das im **2. Prüfungsabschnitt** zum Ende der Ausbildung ebenfalls in **ungebundener** Form geprüft wird.

Die gebundenen Aufgaben sind in kammerüblicher Frageform (auch zusammenhängend und handlungsorientiert) gehalten und nach Themenbereichen geordnet. Die einzelnen Wissensgebiete werden durch vielfältige Fragestellungen hinterfragt, sodass das Einüben des Lernstoffes schematisiert und damit erleichtert wird.

Die verschiedenen Aufgabentypen verlangen neben der schriftlichen Beantwortung der offenen Fragen entweder das Ankreuzen einer oder mehrerer Antworten, das Übertragen von Lösungsbuchstaben, das Aufstellen von logischen Reihenfolgen oder auch das Berechnen der Ergebnisse. Bei den Reihenfolgeaufgaben ist darauf zu achten, dass die richtige Reihenfolge in den Kästchen **vor** den einzelnen Arbeitsschritten einzutragen ist (siehe Beispiel).

## **Beispiel einer Reihenfolgeaufgabe:**

***Bringen Sie folgende Tätigkeiten zur Neueinstellung von Mitarbeitern in die richtige Reihenfolge.***

- [ 5 ] Arbeitsvertrag
- [ 1 ] Stellenangebot im Anzeigenteil der Regionalpresse
- [ 4 ] Bewerbungsgespräch (Vorstellungsgespräch)
- [ 2 ] Lesen einer Anzeige bei den Stellenangeboten
- [ 3 ] Bewerbungsschreiben mit Bewerbungsunterlagen an angegebene Adresse richten

Die Lösung (im Lösungsteil mit **5-1-4-2-3** angegeben) ist von oben nach unten in die Kästchen zu übertragen, sodass die **1** bei „Stellenangebot im Anzeigenteil der Regionalpresse“ steht usw.

Bei der Erstellung des vorliegenden Übungsbuches wurde mit großer Sorgfalt gearbeitet. Dennoch können bei dieser Vielzahl von Aufgaben Fehler nicht völlig ausgeschlossen werden. Verlag und Autor können deshalb keine juristische Verantwortung und auch keinerlei Haftung übernehmen. Sollten Ihnen Unstimmigkeiten auffallen, ist der Autor für eine kurze Nachricht unter [info@bvc-colbus.de](mailto:info@bvc-colbus.de) dankbar.

Vielen Dank.

Im Frühjahr 2023

Autor und Verlag

# **INHALTSÜBERSICHT**

## **TEIL I**

### **VERKAUF UND WERBEMASSNAHMEN OFFENE AUFGABEN**

|                                              |        |        |    |
|----------------------------------------------|--------|--------|----|
| VuW 1 - Waren- und Dienstleistungsangebot    | Seiten | 09 bis | 27 |
| VuW 2 - Warenpräsentation und Werbemaßnahmen | Seiten | 28 bis | 47 |
| VuW 3 - Verkauf von Waren                    | Seiten | 48 bis | 80 |
| VuW 4 - Servicebereich Kasse                 | Seiten | 81 bis | 92 |

### **WARENWIRTSCHAFT UND KALKULATION**

|                                         |        |         |     |
|-----------------------------------------|--------|---------|-----|
| WAWIKALK 1 - Warenbestandskontrolle     | Seiten | 95 bis  | 120 |
| WAWIKALK 2 - Warenannahme und -lagerung | Seiten | 121 bis | 136 |
| WAWIKALK 3 - Preiskalkulation           | Seiten | 137 bis | 164 |

### **WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE**

|                                          |        |         |     |
|------------------------------------------|--------|---------|-----|
| WISO 1 – Grundlagen des Wirtschaftens    | Seiten | 167 bis | 190 |
| WISO 2 – Rechtliche Rahmenbedingungen    | Seiten | 191 bis | 234 |
| WISO 3 – Menschliche Arbeit im Betrieb   | Seiten | 235 bis | 282 |
| WISO 4 – Arbeitssicherheit, Umweltschutz | Seiten | 283 bis | 304 |

## **TEIL II**

### **GESCHÄFTSPROZESSE IM EINZELHANDEL OFFENE AUFGABEN**

|                                                                                                      |        |         |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|-----|
| GPE 1 – Organisation, Leistungen und Aufgaben;<br>Optimierungsmöglichkeiten an den<br>Schnittstellen | Seiten | 309 bis | 330 |
| GPE 2 – Kernprozesse des Einzelhandels,<br>unterstützende Prozesse                                   | Seiten | 331 bis | 394 |
| GPE 3 – Aufgaben des Controllings                                                                    | Seiten | 395 bis | 412 |
| GPE 4 – Qualitätssichernde Maßnahmen;<br>Nachhaltigkeit                                              | Seiten | 413 bis | 422 |

## **ANHANG**

|                               |        |         |     |
|-------------------------------|--------|---------|-----|
| Information und Kommunikation | Seiten | 425 bis | 438 |
|-------------------------------|--------|---------|-----|

## **LÖSUNGEN**

|                         |        |         |     |
|-------------------------|--------|---------|-----|
| Lösungshinweise Teil I  | Seiten | 443 bis | 502 |
| Lösungshinweise Teil II | Seiten | 507 bis | 574 |

# **PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL**

**FÜR**

**Kauffrau/Kaufmann im  
Einzelhandel**

**GESTRECKTES  
PRÜFUNGSVERFAHREN**

**TEIL I**

**Verkauf und Werbemaßnahmen  
Warenwirtschaft und Kalkulation  
Wirtschafts- und Sozialkunde**

# **GESTRECKTES PRÜFUNGSVERFAHREN**

## **TEIL I**

### **PRÜFUNGSFÄCHER**

|                                        |                    |
|----------------------------------------|--------------------|
| <b>Verkauf und Werbemaßnahmen</b>      | <b>07 bis 92</b>   |
| <b>Warenwirtschaft und Kalkulation</b> | <b>93 bis 164</b>  |
| <b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>    | <b>165 bis 304</b> |

# **PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL**

**FÜR**

**Kauffrau/Kaufmann im  
Einzelhandel**

**PRÜFUNGSFACH**

**VERKAUF UND  
WERBEMASSNAHMEN**



# **VERKAUF UND WERBEMASSNAHMEN**

## **SITUATIONSAUFGABEN**

|                                                     |                         |
|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>VuW 1 – Waren- und Dienstleistungsangebot</b>    | <b>Seiten 09 bis 27</b> |
| <b>VuW 2 – Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</b> | <b>Seiten 28 bis 47</b> |
| <b>VuW 3 – Verkauf von Waren</b>                    | <b>Seiten 48 bis 80</b> |
| <b>VuW 4 – Servicebereich Kasse</b>                 | <b>Seiten 81 bis 92</b> |

**Sie arbeiten im Warenhaus Peter Kolb OHG.**

### **Unternehmensbeschreibung**

|                                                       |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Name:</b>                                          | <b>Peter Kolb OHG</b>                                                                |
| <b>Geschäftssitz:</b>                                 | <b>Luitpoldstr. 56, 84034 Landshut</b>                                               |
| <b>Betriebsform:</b>                                  | <b>Kauf- und Warenhaus</b>                                                           |
| <b>Handelsregister:</b>                               | <b>Landshut, HRA 9991</b>                                                            |
| <b>Umsatzsteueridentnummer:</b>                       | <b>DE 998877665</b>                                                                  |
| <b>Mitarbeiter:</b>                                   | <b>150, davon 22 Auszubildende</b>                                                   |
| <b>Geschäftsführer lt.<br/>Gesellschaftervertrag:</b> | <b>Peter Kolb sen.</b>                                                               |
| <b>Bankverbindung:</b>                                | <b>Sparkasse Landshut<br/>IBAN: DE70 7435 0000 0000 0123 45<br/>BIC: BYLADEM1LAH</b> |

# I. WAREN- UND DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

## SITUATION 1

Das Warenhaus Peter Kolb OHG führt ein sehr umfangreiches Sortiment. In einer Mitarbeiterbesprechung werden sortimentspolitische Fragen erörtert. Auch Sie werden aufgefordert, sich an sortimentspolitischen Entscheidungen zu beteiligen.

### 1. Aufgabe

Bringen Sie die folgenden sortimentspolitischen Begriffe in einen logischen Aufbau:

Artikel - Sortiments- bzw. Warenbereich - Warenart - Warengruppe. Beginnen Sie in der ersten Zeile mit dem Oberbegriff. Geben Sie dazu ein erläuterndes Beispiel aus Ihrer Branche (Abteilung).

| Sortimentsgliederung | Beispiel aus Ihrer Abteilung (Branche) |
|----------------------|----------------------------------------|
|                      |                                        |
|                      |                                        |
|                      |                                        |
|                      |                                        |

### 2. Aufgabe

Eine Abteilung des Warenhauses Peter Kolb OHG führt u. a. die unten aufgeführten Artikel. Mit welchen passenden Oberbegriffen könnte diese Warengruppe zusammengefasst werden? Geben Sie zwei Vorschläge.

| Artikelbezeichnungen                                                                                                                                    | Lösungsvorschläge |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Babystrampler<br>Kinderspielzeug<br>Nahrung für Kleinkinder<br>Spezielle Pflegemittel für Kinder<br>Sonnencrème für Kinder<br>Babyschuhe<br>Kinderwagen |                   |

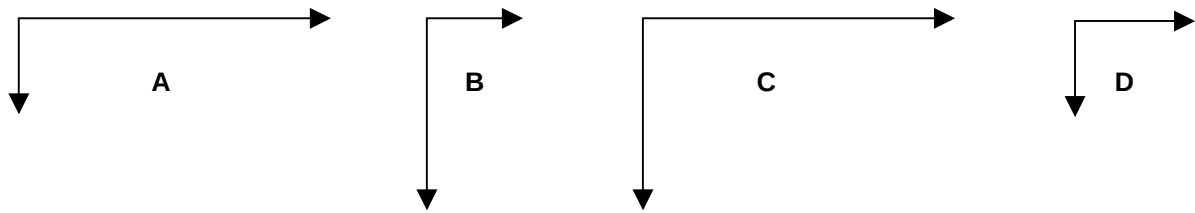
### 3. Aufgabe

Erklären Sie die folgenden Sortimentsbegriffe und geben Sie Beispiele:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Breites Sortiment  |  |
|                    |  |
| Tiefes Sortiment   |  |
|                    |  |
|                    |  |
| Schmales Sortiment |  |
|                    |  |
| Flaches Sortiment  |  |
|                    |  |

**4. Aufgabe**

Um welche Art der Sortimentsführung handelt es sich bei den grafischen Darstellungen? Nennen Sie Betriebsformen, deren Sortiment in etwa den Darstellungen entspricht.



|   |  |
|---|--|
| A |  |
| B |  |
| C |  |
| D |  |

**5. Aufgabe**

Nur selten bleibt ein Sortiment über längere Zeit unverändert. So ist es auch beim Warenhaus Kolb OHG. Nennen Sie Gründe, die eine Anpassung des Sortiments an veränderte Bedingungen erfordern.

|        |  |  |
|--------|--|--|
| Gründe |  |  |
|        |  |  |
|        |  |  |
|        |  |  |

**6. Aufgabe**

Das Warenhaus Peter Kolb OHG führt ein Vollsortiment. Erläutern Sie diesen Begriff.

|               |  |
|---------------|--|
| Vollsortiment |  |
|               |  |

**7. Aufgabe**

Neben dem Kernsortiment führt das Warenhaus Peter Kolb OHG auch ein Randsortiment. Erläutern Sie diese beiden Begriffe.

|               |  |
|---------------|--|
| Kernsortiment |  |
|               |  |
|               |  |
| Randsortiment |  |
|               |  |
|               |  |

### 8. Aufgabe

Mehrere Artikel sind neu in Ihr Sortiment aufgenommen worden. Sie wollen sich über diese Artikel informieren. Welche Informationsquellen können Sie dazu heranziehen?

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### 9. Aufgabe

Ihnen fallen die folgenden Zeichen auf der Verpackung der neuen Produkte auf. Welche Zeichen sind das und wie ist ihre Bedeutung?

|                                                                                     |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|    |  |  |
|    |  |  |
|   |  |  |
|  |  |  |

### 10. Aufgabe

In der Lebensmittelabteilung des Warenhauses Peter Kolb OHG werden verschiedene Rotweine geführt. Das Warenwirtschaftssystem liefert folgenden Ausdruck:

| RENNER-/PENNERLISTE - Auswertung für Monat September - Rotwein, ausländisch |                                               |               |              |                   |              |              |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-----------|
| Anbaugebiet                                                                 | Bezeichnung                                   | Verkaufspreis | Bestellmenge | Aktueller Bestand | Monatsabsatz | Monatsumsatz | Rohgewinn |
| Australien                                                                  | Rosemount Estate, Jigsaw Red                  | 5,99          | 1800         | 180               | 3240         | 19.407,60    | 194,08    |
| Kalifornien                                                                 | Woodbridge Merlot Robert Mondavi              | 7,99          | 1200         | 0                 | 1200         | 9.588,00     | 1.917,60  |
| Frankreich                                                                  | Pennautier, Vin de Pays d'Ôc Syrah            | 3,99          | 750          | 240               | 510          | 2.034,90     | 406,98    |
| Frankreich                                                                  | Ch. Mont-Redon AC Cotes du Rhone              | 8,99          | 420          | 240               | 240          | 2.157,60     | 539,40    |
| Italien                                                                     | Primitivo di Manduria Giravolta Pozzopalo DOC | 13,99         | 120          | 95                | 25           | 349,75       | 139,90    |
| Frankreich                                                                  | Cum Laude Sant'Antimo DOC                     | 15,99         | 120          | 100               | 20           | 319,80       | 127,92    |
| Portugal                                                                    | Peninsula tinto Vinho                         | 11,99         | 150          | 150               | 0            | 0,00         | 0,00      |

Warum wird diese Liste als RENNER-/PENNER-LISTE bezeichnet? Erläutern Sie dies kurz mit Hilfe der in der Liste abgedruckten Zahlen.

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Renner</b> |  |
|               |  |
| <b>Penner</b> |  |
|               |  |

**11. Aufgabe**

Der französische Wein Cum Laude Sant'Àntimo DOC wurde zwar nur 20-mal verkauft, gehört also auch noch in gewisser Weise zu den „Pennern“. Warum will das Warenhaus Peter Kolb OHG diesen Wein dennoch im Sortiment behalten?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**12. Aufgabe**

Die Lebensmittelabteilung des Warenhauses Peter Kolb OHG möchte den ausgezeichneten französischen Wein Cum Laude Sant'Animo DOC (siehe vorherige Aufgabe) besser verkaufen. Machen Sie zwei Vorschläge, wie dies gelingen könnte.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |

**SITUATION 2**

Eine Kundenstudie ergab, dass die individuellen Sonderwünsche der Kunden in letzter Zeit zugenommen haben. Das Warenhaus Peter Kolb OHG will mit seiner Sortimentspolitik auf die veränderte Situation reagieren, damit die künftigen Absatzchancen gesteigert werden können.

**1. Aufgabe**

Welche Aufgaben hat die Sortimentspolitik?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**2. Aufgabe**

Welche Maßnahmen gehören zur Sortimentspolitik? Erläutern Sie diese.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

**3. Aufgabe**

Welche Vor- und Nachteile sind mit einem tiefen Sortiment verbunden?

|  |
|--|
|  |
|  |

**4. Aufgabe**

Innerhalb der Geschäftsleitung der Peter Kolb OHG ergibt sich eine Diskussion, ob eine Sortimentsbereinigung durchgeführt werden, oder ob man das bisherige Sortiment erweitern soll. Für beide Ansichten gibt es Argumente. Nennen Sie jeweils zwei.

|  |
|--|
|  |
|  |

**5. Aufgabe**

Aus welchen Gründen wird neben dem Kernsortiment noch ein Randsortiment geführt?

|  |
|--|
|  |
|  |

**6. Aufgabe**

Erläutern Sie den Begriff Kommissionsgüter und beurteilen Sie das Vorhaben, zunächst verstärkt Kommissionsware in das Sortiment aufzunehmen.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**7. Aufgabe**

Eine Maßnahme innerhalb der Sortimentspolitik ist die Produktdiversifikation. Erläutern Sie knapp diesen Begriff und geben Sie ein Beispiel.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**SITUATION 3**

Unlängst war in „WELT-ONLINE“ zu lesen:

*Nach Einschätzung eines Hamburger Professors stehen Handelsunternehmen aufgrund des demografischen Wandels vor einem Umbruch. „Die Überalterung der Gesellschaft schreitet voran, wir sind länger alt als jung“, so sagte der Professor für Kommunikationsdesign am Montag. Ferner seien ältere Käuferschichten heute wohlhabender als jüngere....*

**1. Aufgabe**

Nennen Sie drei Gründe, warum ältere Menschen als Kunden für den Einzelhandel immer wichtiger werden.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**2. Aufgabe**

Das Warenhaus Peter Kolb OHG will sein Sortiment diesen demografischen Veränderungen anpassen. Welche Veränderungen halten Sie für sinnvoll? Machen Sie vier Vorschläge.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**3. Aufgabe**

Welche Änderung im Verkaufsraum würden Sie vorschlagen, wenn die Kundengruppe „Senioren“ spezifisch angesprochen und auf Dauer gewonnen werden soll? Machen Sie vier Vorschläge.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**4. Aufgabe**

Ältere Kunden legen auch mehr Wert auf Service. Worauf sollte das Serviceangebot des Warenhauses Peter Kolb OHG auf keinen Fall verzichten?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |



**5. Aufgabe**

Das Warenhaus Peter Kolb OHG beabsichtigt, das Verkaufspersonal in Weiterbildungsschulungen auf den kundengerechten Umgang mit älteren Menschen vorzubereiten. Wie kann die Kundenberatung den Anforderungen bzw. Bedürfnissen älterer Kunden gerecht werden? Nennen Sie drei Beispiele.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**6. Aufgabe**

Nennen Sie vier Beispiele für seniorengerechte Produkte und begründen Sie, warum Sie gerade diese Produkte empfehlen.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**7. Aufgabe**

Sie haben beobachtet, dass ältere Kunden öfter bei ihren Kaufentscheidungen unentschlossen wirken. Machen Sie drei Vorschläge, wie Sie diesen Kunden behilflich sein können.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**8. Aufgabe**

Warum zögern ältere Menschen besonders beim Kauf von technischen Geräten wie Handys oder Laptops? Nennen Sie vier Gründe. Zeigen Sie am Beispiel eines Handykaufs, wie Sie bei der Beratung vorgehen.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**9. Aufgabe**

Beim Gespräch mit einer Kassiererin erfahren Sie, dass gerade ältere Menschen lieber mit Bargeld zahlen. Haben Sie eine Erklärung dafür?

|  |
|--|
|  |
|  |

**SITUATION 4**

Das Warenhaus Peter Kolb OHG legt Wert darauf, dass die Mitarbeiter die geführten Waren gut kennen. Denn nur so ist es möglich, dem Kunden deren Vorteile überzeugend darzustellen.

**1. Aufgabe**

Um sich das nötige Wissen über die Waren zu beschaffen, gibt es mehrere Möglichkeiten. Nennen Sie 5 Informationsquellen, die Sie nutzen können, um Ihre Warenkenntnisse zu verbessern.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**2. Aufgabe**

Eine wichtige Informationsquelle sind Messen und Ausstellungen. Nennen Sie Gründe, warum der Besuch solcher Veranstaltungen sinnvoll ist.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**3. Aufgabe**

Die naheliegendste Art und Weise sich Warenkenntnisse über die vorhandenen Waren zu beschaffen ist, dass man sich mit der Ware beschäftigt. Beschreiben Sie, welche Kenntnisse Sie sich so aneignen können? Geben Sie ein Beispiel.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**4. Aufgabe**

Oft hilfreich für die Informationsbeschaffung sind die Kammern (IHK) und Fachverbände. Welche Möglichkeiten bieten diese Institutionen?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

**5. Aufgabe**

Viele Informationen, die für die Verkaufsargumentation unerlässlich sind, sind nicht unbedingt aus der Ware selbst ersichtlich. Nennen Sie Beispiele, wie Sie dennoch in Ihrem Umfeld zu solchen wichtigen Informationen kommen können.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

**6. Aufgabe**

Eine umfassende Informationsquelle ist natürlich das Internet. Welche Vor- und Nachteile hat die Informationsbeschaffung im Netz ?

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**7. Aufgabe**

Nun gilt es, die erworbenen Warenkenntnisse erfolgswirksam im Verkaufsgespräch anzuwenden. Das Warenwissen muss in eine kundengerechte Sprache umgesetzt werden. Ein wichtiges Hilfsmittel dazu ist der Warenbeschreibungsbogen. Erläutern Sie kurz Zweck und Aufbau eines solchen Bogens und geben Sie ein praktisches Beispiel.

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |

## SITUATION 5

In der Führungsspitze des Warenhauses Peter Kolb OHG macht man sich Gedanken, wie man mehr Kunden an das Unternehmen binden und weitere Stammkunden dazu gewinnen kann. Gerade die Konsumflaute der letzten 10 Jahre erfordert ein Umdenken. Da die Warenangebote bei vielen Mitbewerbern ähnlich sind, kommt man zu dem Schluss, dass im Servicebereich die Chance liegt, sich von der Konkurrenz abzuheben.

### 1. Aufgabe

Was verstehen Sie unter Serviceleistungen im Einzelhandel?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

### 2. Aufgabe

Das Warenhaus Peter Kolb OHG will zusätzlich zu den selbstverständlichen Serviceleistungen dem Kunden weitere Dienste anbieten. Man ist sich natürlich darüber im Klaren, dass ein all umfassendes Servicenetz finanziell und organisatorisch nicht realisierbar ist. Also muss eine passende Auswahl getroffen werden. Diese soll sich an den Erwartungen der Kunden orientieren.

2. 1 Nennen Sie Serviceleistungen, die der Kunde als selbstverständlich ansieht.

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

2.2 Im Rahmen eines Brainstormings werden Überlegungen angestellt, wie man sich im Servicebereich von der Konkurrenz abheben könnte. Ziel ist es, eine Auswahl von kundenorientierten Serviceleistungen anbieten zu können. Zu welchen Überlegungen könnte das Brainstorming in einem ersten Schritt geführt haben?

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |