

Inhaltsverzeichnis

Das Modellunternehmen:

Berliner Superkauf GmbH (Beska GmbH)

1	Unternehmensporträt.....	4
2	Verzeichnis der Warengruppen.....	5
3	Lieferantenverzeichnis (Auszug)	5
4	Organigramm.....	6

Lernsituationen Lernfeld 1

1	Ein Unternehmen kennenlernen	8
2	Berufsausbildung	10
3	Soziale Sicherung	17
4	Betriebliche Mitbestimmung	23
5	Gesetzlicher Arbeitsschutz	27
6	Elternzeit	31
7	Fit bleiben am Arbeitsplatz!	33
8	Unternehmensorganisation	37
9	Sortiment.....	43
10	Verkaufs- und Betriebsformen	47
11	Grundlagen wirtschaftlichen Handelns.....	52
12	Marktpreisbildung	59
13	Leistungen und Funktionen des Einzelhandels	64
14	Plastikmüll vermeiden	68
	Kann-Liste	71

Lernsituationen Lernfeld 2

15	Kommunikation	75
16	Phasen des Verkaufsgesprächs.....	85
17	Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden	86
18	Bedarfsermittlung: die wahren Motive entdecken.....	89
19	Warenvorlage: das Produkt „begreifen“	92
20	Argumentation: mit guten Gründen überzeugen.....	95
21	Kundeneinwände: wichtige Wegweiser erkennen.....	101
22	Preisnennung: den Wert ins richtige Licht rücken.....	105
23	Kaufentscheidung: Kaufen oder nicht kaufen? – Das ist hier die Frage!.....	108
24	Kaufentscheidung bekräftigen: gute Gefühle wecken	112
25	Ergänzungangebote: Da war doch noch was?.....	115

26	Serviceleistungen: Was WIR können, können nicht alle!.....	118
27	Alternativangebote: Ware weg, Kunde weg?	121
28	Die Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!	124
29	Ein Rollenspiel	127
	Kann-Liste	129

Lernsituationen Lernfeld 3

30	Arbeiten an der Kasse.....	132
31	Auswertung eines Kassenberichts	137
32	Preisvergabe im Warenwirtschaftssystem	146
33	Berechnung der Umsatzsteuer	149
34	Zahlungsformen an der Kasse	157
35	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	161
36	Rechtsgeschäfte	165
	Kann-Liste	173

Lernsituationen Lernfeld 4

37	Außengestaltung des Geschäfts.....	176
38	Innengestaltung des Geschäfts	181
39	Warenplatzierung im Regal.....	187
40	Warenkennzeichnung	192
41	Preisauszeichnung	196
	Kann-Liste	200

Lernsituationen Lernfeld 5

42	Absatzwerbung	202
43	Verkaufsförderung	209
44	Werbeerfolgskontrolle.....	213
45	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	217
46	Verpackungen.....	221
	Kann-Liste	227

Bildquellenverzeichnis