

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	5
1	5
1.1	5
1.2	6
1.3	7
1.4	8
2	9
2.1	9
2.2	10
2.3	10
2.4	11
3	11
3.1	11
3.2	13
3.3	15
3.3.1	15
3.3.2	18
3.4	24
3.5	26
3.6	27
3.7	29
Lernsituation zu LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	40
Lernsituation zu LF 2: Kundenorientiert argumentieren	42
Lernfeld 4: Waren präsentieren	46
1	46
2	48
2.1	48
2.2	52
3	55
3.1	55
3.2	57
3.3	57
3.4	61
3.5	62
3.6	63
4	64
Lernsituation zu LF 4: Strategien zur gezielten Warenplatzierung im Verkaufsraum entwickeln und anwenden	82
Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	85
1	85
1.1	85
1.2	86
1.3	88
1.4	94
2	95
3	96
4	98
5	100
6	101
7	102
8	103

9	Reklamationen und Umtauschwünsche sach- und kundengerecht bearbeiten	105
10	Diebstahlbedingte Inventurdifferenzen vermeiden	108
10.1	Ladendiebstahl	108
10.2	Ladendiebstahl vermeiden	109
Lernsituation zu Lernfeld 10: Mit Senioren als Kunden angemessen umgehen		122