

## INHALT

Verkaufen lernen	1
1. Forschungsgeschichte	1
2. Verkauf und Verkaufen	8
3. Verkaufen lernen	15
4. Berufliche Tätigkeit und Identitätsstrukturierung	24
 Herrenkonfektion	 30
1. Ein junger Verkäufer	30
2. Eine junge Verkäuferin	33
 Interaktiv handeln (Regine Beinlich-Gauhl)	 37
1. Die Beschaffenheit spezifisch menschlicher Handlungsformen	37
1.1. Anthropologische Hintergründe menschlichen Handelns	37
1.2. Menschliche Handlungsformen - instrumentelles und kommunikatives Handeln	39
1.2.1. Symbole, Zeichen und Sprache	41
1.3. Menschliches Handeln als Rollenhandeln	44
1.3.1. Zur Rollentheorie	45
1.4. Menschliches Handeln als Identitätsdarstellung	49
1.4.1. Bedeutung und Leistungen der Ich-Identität	49
2. Zu einer soziologischen Theorie der kommunikativen Kompetenz	52
2.1. Zum Begriff der Kompetenz	52
2.2. Sozialisatorische Interaktion	55
2.3. Veränderungen der kommunikativen Kompetenz im Erwachsenenalter	57
 Auf den Leisten schlagen (Marita Brochheuser/Renate Wald)	 59
1. Zur Anlage der Untersuchungen und dem methodischen Vorgehen	59
1.1. Die Untersuchungsgesamtheiten	59
1.2. Das methodische Vorgehen	63
2. Auszubildende 1970-1980	66
2.1. Zur familiären Herkunft und Schulbildung	66
2.2. Zur Lebenswelt und zum Lebensentwurf	74
3. Einschätzung einer beruflichen Ausbildung durch die Jugendlichen und ihre Familien	81
3.1. Zum Stellenwert beruflicher Ausbildung	81
3.2. Verhaltensweisen des Elternhauses	83
3.3. Zusammenfassung	86
4. Modellierung beruflichen Sich-Verhaltens	89
4.1. Zum Image	89
4.2. Soziale Disziplin und Arbeitsmoral	91
4.3. Externe und interne Kontrollen	96
4.4. Zusammenfassung	99
5. "Das Haus" als pädagogische Autorität	103
5.1. Zur Stellung in der Arbeitsorganisation	103
5.1.1. Geschäftstypen und Charakteristika ihrer Arbeitsorganisation	104
5.1.2. Status- und Anweisungshierarchie	106
5.1.3. Interessenvertretungen der Arbeitnehmer	110

5.2. Zur Anleitung in institutionalisierten und nicht institutionalisierten Interaktionsgefügen	112
5.2.1. Anleitung und Zusammenarbeiten in der Firma	113
5.2.2. Anleitungsmodi	120
5.2.3. Ergänzende Ausbildungsinstitutionen	125
5.3. Zusammenfassung	129
6. Inhalte, Methoden und Ablauf beruflicher Sozialisation	137
6.1. Zur Einübung in kommunikatives Handeln	137
6.1.1. Vorbereitendes und begleitendes Lernen in Neben- und Lagerarbeiten	138
6.1.2. Lernen zu verkaufen	142
6.1.3. Sozialisationsmethoden	147
6.2. Zum Prozeß beruflicher Sozialisation	151
6.3. Zusammenfassung	156
7. Junge Männer und junge Frauen in der Ausbildung	163
8. Aneignung des beruflichen Arbeitskraftmusters und beruflicher Handlungsfähigkeit	171
8.1. Selbst- und Fremdeinschätzung beruflicher Handlungsfähigkeit	172
8.2. Professionelle Ansichten zum Warenangebot, zum Verkaufsangebot, zum Verkaufsservice und zum Kundenverhalten in der Lehrfirma	173
8.3. Beurteilung des Arbeitserfolges, Ausfüllung des beruflichen Arbeitskraftmusters	178
8.4. Zusammenfassung	183
Wie lernt man Verkaufen? Betroffene antworten	186
Auszubildende im Buchhandel - Semi-Professionals -	204
Kompetenz in Dienstleistungen, Beispiel: Verkaufen	212
1. Thema und Thesen	212
2. Sozialisation in interaktive Dienstleistungen	213
2.1. Kompetenzerzeugung und -darstellung	213
2.2. Normierungsleistungen	218
2.3. Sozialisationsarrangements und -methoden	221
-----	
<u>Anhang:</u>	
Fragebogen	228
Tabellenhinweise	245
Literaturverzeichnis	248
Empirische Materialien	253