

Inhalt

9	HKB A	
	Gestalten von Kundenbeziehungen	
	1. Lehrjahr	
10	Modul 1	
	Erscheinungsbild	
10	Erscheinungsbild der Detailhandelsangestellten	
12	Erscheinungsbild des Detailhandelsbetriebs	
14	Die Erfolgspyramide der Detailhandelsangestellten	
18	Modul 2	
	Erwartungen der Kundenschaft	
18	Erwartungen an den Laden, die Produkte und das Personal	
19	Positives Einkaufserlebnis	
22	Kundenbindung	
24	Modul 3	
	Bedienungsformen und Verkaufsgespräch	
24	Verkaufs- und Bedienungsformen	
27	Ablauf des Verkaufsgesprächs	
28	Begrüßung	
30	Bedarfsermittlung und Frageformen	
33	Kaufwunsch und Bedürfnisse	
35	Modul 4	
	Verbale und nonverbale Kommunikation	
35	Verbale und nonverbale Kommunikation	
37	Kommunikationsfähigkeit	
38	Kommunikationskanäle	
42	Storytelling	
48	Modul 5	
	Verkaufsgespräch	
48	Verkaufsgespräch: Übersicht	
49	Kontaktphase	
49	Angebotsphase	
56	Zusatz- und Anschlussverkauf	
56	Zusatzleistungen	
58	Abschlussphase	
61	Modul 6	
	Preisunterschiede und Preisveränderungen	
61	Preisgestaltung	
63	Einflussfaktoren der Preisentwicklung	
65	Modul 7	
	Rechtliche Bestimmungen des Kaufvertrags	
65	Grundlagen des Kaufvertrags	
67	Das Angebot (Antrag)	
69	Modul 8	
	Ladendiebstahl	
69	Ladendiebstahl	
	2. Lehrjahr	
72	Modul 1	
	Kundenbedürfnisse und Kundenbeziehungen	
72	Frageformen	
78	Fragetechnik	
79	Kundenbindungsprogramme	
82	Modul 2	
	Zahlungsmittel und Zahlungsarten	
82	Übersicht der Zahlungsmittel und Zahlungsarten	
83	Bargeldloser Zahlungsverkehr	
86	Geldersatz	
87	Modul 3	
	Betriebsrelevante Berechnungen	
87	Berufsbezogene Berechnungen	
89	Modul 4	
	Kommunikationsinstrumente	
89	Datenschutzgesetz (DSG)	
91	Urheberrechtsgesetz (URG)	
93	Modul 5	
	Soziale Medien	
93	Soziale Medien	
95	HKB B	
	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	
	1. Lehrjahr	
96	Modul 1	
	Handel	
96	Entwicklung und Bedeutung des Handels	
99	Handelswege und Lieferketten	

101 Modul 2 Warenbeschaffung und Warenannahme	145 Modul 3 Betriebsrelevante Daten
101 Warenbeschaffung	145 Betriebsrelevante Daten und Zahlen
102 Warenannahme	150 Beschaffung von Informationen
104 Mangelhafte Lieferung	
106 Modul 3 Warenlagerung und Warenauszeichnung	153 HKB C Erwerben, Einbringen & Weiterentwickeln von Produkt- & Dienstleistungskenntnissen
106 Warenlagerung	1. Lehrjahr
108 Preisbekanntgabeverordnung (PBV)	154 Modul 1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen
109 Kennzeichnungen	154 Suchstrategien
114 Einsortieren der Ware	156 Qualitätscheck
115 Modul 4 Warenverkauf und Warenausgang	158 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen
115 Warenverkauf	
117 Warenausgang	
118 Modul 5 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	159 Modul 2 Ökologische Aspekte einbeziehen
118 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	159 Ressourcenverbrauch
122 Modul 6 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung	160 Nachhaltigkeit
122 Grundlagen der Warenpräsentation	161 Kreislaufwirtschaft
129 Kundenerlebnis: Medien und technische Hilfsmittel	163 Verursacherprinzip
131 Modul 7 Verkaufsförderung	2. Lehrjahr
131 Verkaufsförderungsmassnahmen	164 Modul 1 Strukturmerkmale des Detailhandels
134 Werbung	164 Funktioneller, institutioneller und kombinierter Handel
135 Werbemittel und Werbeträger	166 Aufgaben des Detailhandels (Einzelhandelsfunktionen)
137 Rechtliche Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen	167 Anspruchsgruppen
2. Lehrjahr	169 Modul 2 Strukturwandel im Detailhandel
140 Modul 1 Lagerhaltungs- und Inventurprozess	169 Strukturwandel und Entwicklungen im Detailhandel
140 Lagerkennzahlen	173 Produktionsfaktoren: Übersicht
142 Inventur – Inventar	175 Produktionsfaktor Boden
143 Modul 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen	176 Produktionsfaktor Arbeit
143 Unternehmerische Nachhaltigkeit im Detailhandel	178 Produktionsfaktor Kapital
	181 Produktionsfaktor Wissen
182 Modul 3 Zertifizierungen und Nachhaltigkeit	182 Zertifizierungen und Labels

185 HKB D
Interagieren im Betrieb
und in der Branche

1. Lehrjahr

186 Modul 1
Organisation

- 186** Organisation: Überblick
186 Aufbauorganisation: Stellenbeschreibung
189 Aufbauorganisation: Organigramm

193 Modul 2
Kompetenzentwicklung

- 193** Mitarbeitertypen
194 Veränderungsprozesse
195 Strategien im Umgang mit Veränderungen
196 Arbeitstechnik: Priorisierung von Aufgaben
198 Lerntypen

200 Modul 3
Notfallsituationen

- 200** Notfallsituationen: richtig handeln im Ernstfall

2. Lehrjahr

204 Modul 1
Berufliche Entwicklung

- 204** SMART-Regel
205 Feedbackregeln

206 Modul 2
Ressourcenoptimierung

- 206** Zeitmanagement: ALPEN-Methode
208 Gesundheit und Wohlbefinden
209 Stress, Überlastung und Erschöpfung