

Inhalt

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

101	Modul 2
	Warenbeschaffung und Warenannahme
101	Warenbeschaffung
102	Warenannahme
104	Mangelhafte Lieferung
106	Modul 3
	Warenlagerung und Warenauszeichnung
106	Warenlagerung
108	Preisbekanntgabeverordnung (PBV)
109	Kennzeichnungen
114	Einsortieren der Ware
115	Modul 4
	Warenverkauf und Warenausgang
115	Warenverkauf
117	Warenausgang
118	Modul 5
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
118	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
122	Modul 6
	Produkt- und Dienstleistungsplatzierung
122	Grundlagen der Warenpräsentation
129	Kundenerlebnis: Medien und technische Hilfsmittel
131	Modul 7
	Verkaufsförderung
131	Verkaufsförderungsmassnahmen
134	Werbung
135	Werbemittel und Werbeträger
137	Rechtliche Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen
	2. Lehrjahr
140	Modul 1
	Lagerhaltungs- und Inventurprozess
140	Lagerkennzahlen
142	Inventur – Inventar
143	Modul 2
	Ökologische Aspekte miteinbeziehen
143	Unternehmerische Nachhaltigkeit im Detailhandel

145	Modul 3
	Betriebsrelevante Daten
145	Betriebsrelevante Daten und Zahlen
150	Beschaffung von Informationen
153	HKB C
	Erwerben, Einbringen & Weiterentwickeln von Produkt- & Dienstleistungskenntnissen
	1. Lehrjahr
154	Modul 1
	Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen
154	Suchstrategien
156	Qualitätscheck
158	Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen
159	Modul 2
	Ökologische Aspekte einbeziehen
159	Ressourcenverbrauch
160	Nachhaltigkeit
161	Kreislaufwirtschaft
163	Verursacherprinzip
	2. Lehrjahr
164	Modul 1
	Strukturmerkmale des Detailhandels
164	Funktioneller, institutioneller und kombinierter Handel
166	Aufgaben des Detailhandels (Einzelhandelsfunktionen)
167	Anspruchsgruppen
169	Modul 2
	Strukturwandel im Detailhandel
169	Strukturwandel und Entwicklungen im Detailhandel
173	Produktionsfaktoren: Übersicht
175	Produktionsfaktor Boden
176	Produktionsfaktor Arbeit
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