

# Inhaltsverzeichnis

## Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1	Den Ausbildungsbetrieb vorstellen .....	7
2	Anforderungen an Kundenberater(innen) .....	12
3	Die Beschäftigungszeit einer Auszubildenden festlegen .....	15
4	Eine Krankmeldung an die Berufsschule schreiben .....	18
5	Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag gegenüberstellen .....	20
6	Ein Ausbildungsverhältnis kündigen .....	21
7	Ein Ausbildungszeugnis ausstellen .....	22
8	Den Aufbau eines Einzelhandelsbetriebes erklären .....	24
9	Die Leistungen des Einzelhandels erklären .....	26
10	Kundenansprüche wecken .....	28
10.1	Einen Aktionsplan erstellen .....	28
10.2	Den Einkauf planen .....	33
11	Die Auswirkungen einer Geschäftsansiedlung beschreiben .....	34
12	Die Betriebsfaktoren des Einzelhandels einsetzen .....	39
12.1	Einen Standort für eine Filiale suchen .....	39
12.2	Eine Filiale einrichten .....	41
13	Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen .....	42
14	Die Hilfe des Betriebsrates in Anspruch nehmen .....	44
15	Die Leistungen der Sozialversicherung beurteilen .....	46

## Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Grundlegende Kommunikation mit Kunden .....	49
1.1	Den Kunden wahrnehmen .....	49
1.1.1	Blickkontakt mit dem Kunden herstellen .....	49
1.1.2	Die eigene Körpersprache einsetzen .....	50
1.1.3	Den Kunden ansprechen .....	52
1.2	Sich Kundennamen merken .....	53
1.3	Kunden zum Kollegen führen .....	57
1.4	Telefongespräche kundenfreundlich annehmen .....	58
1.5	Ein Verkaufsgespräch unterbrechen .....	60
2	Kundenkontakteaufnahme in verschiedenen Verkaufsformen .....	62
2.1	Verkaufsformen beschreiben .....	62
2.2	Kontaktaufnahme .....	64
2.2.1	Kontaktaufnahme in der Verkaufsform Beratung .....	64
2.2.2	Kontaktaufnahme bei Vorwahl .....	65
2.2.3	Kontaktaufnahme bei Intensivvorwahl .....	67
2.2.4	Mit mehreren Kunden gleichzeitig Kontakt aufnehmen .....	68
2.3	Zuhören können .....	69
2.3.1	Aufmerksamkeit sichtbar machen .....	69
2.3.2	Umschreibendes Zuhören .....	70
3	Sortiment .....	71
3.1	Das Ausbildungsortiment erfassen und beschreiben .....	71
3.2	Sortimente vergleichen .....	73
4	Anspruchskunde .....	76
4.1	Kunden einschätzen .....	76
4.2	Ansprüche aus Kundenaussagen erkennen .....	78
4.3	Kundenansprüche ermitteln .....	80
4.3.1	Kundenwünsche erfragen .....	80
4.3.2	Uunausgesprochene Kundenwünsche erkennen .....	81
4.3.3	Kundenwünsche durch das Vorstellen von Produkten erfassen .....	82
4.3.4	Einen persönlichen Draht zum Kunden schaffen .....	83
4.3.5	Ware verkaufswirksam vorlegen .....	84
5	Verkaufsgargumentation .....	87
5.1	Positiv argumentieren .....	87

5.2	Informativ argumentieren .....	89
5.3	Verständlich argumentieren .....	89
5.4	Kundenbezogen argumentieren .....	91
6	Produktmerkmale für das Verkaufsgespräch nutzen .....	93
6.1	Informationen sammeln .....	93
6.2	Das Produktmerkmal „Material“ .....	98
6.2.1	Mit dem Produktmerkmal „Material“ argumentieren .....	98
6.2.2	Den Kundenanspruch „Sicherheit“ aufgreifen .....	105
6.3	Das Produktmerkmal „Herstellung“ .....	106
6.3.1	Mit dem Produktmerkmal „Herstellung“ argumentieren .....	106
6.3.2	Den Kundenanspruch „Zweckmäßigkeit“ aufgreifen .....	110
6.4	Ein Produkt beschreiben.....	112
7	Der Preis im Verkaufsgespräch .....	113
7.1	Den Preis der Ware nennen .....	113
7.2	Einem Preiseinwand mit Verständnis begegnen .....	114
7.3	Einwände mit Serviceleistungen ausgleichen .....	117
8	Ein Ergänzungangebot unterbreiten .....	118
9	Ein Alternativangebot machen .....	120
10	Den Kaufabschluss beschleunigen .....	122
11	Die Kaufentscheidung eines Kunden bestätigen .....	123
12	Einen Artikel kundenorientiert umtauschen .....	124

### Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1	Kaufvertrag beim Warenverkauf .....	127
1.1	Vom Kunden die Abnahme gekaufter Ware verlangen .....	127
1.2	Den Verkauf eines Artikels zum falsch ausgezeichneten Preis ablehnen .....	131
1.3	Waren an Kinder und Jugendliche verkaufen .....	133
1.4	Dem Kunden das Eigentum an einer Ware verschaffen .....	134
2	Die Servicequalität erkunden .....	136
3	An der Kasse kundenorientiert handeln .....	142
4	Zahlungsverkehr an der Kasse .....	148
4.1	Kundenzahlungen kassieren .....	148
4.2	Eine Zahlung mit „Electronic-cash“ abwickeln .....	150
4.3	Kundenzahlungen mit Bankkarte abwickeln .....	152
4.4	Eine Zahlung mit Geldkarte abwickeln .....	154
4.5	Eine Kundenkarte ausstellen .....	156
4.6	Kundenzahlungen mit Kreditkarte abrechnen .....	160
4.7	Belege für Kunden erstellen .....	164
5	Kassenauswertungen .....	169
5.1	Die Tageseinnahmen an der Kasse ermitteln .....	169
5.2	Kassenauswertungen vergleichen .....	173
6	Lieferer- und Artikelstammdaten für das Warenwirtschaftssystem erfassen .....	178

### Lernfeld 4 Waren präsentieren

1	Verkaufsraumgestaltung .....	183
1.1	Ein Selbstbedienungsgeschäft verkaufsaktiv gestalten .....	183
1.2	Eine Vertragsfläche planen .....	195
2	Warenpräsentation – Waren im Kreuzblock präsentieren .....	199

### Lernfeld 5 Werben und den Verkauf fördern

1	Ein Schaufenster dekorieren .....	213
2	Eine Anzeige entwerfen .....	214
2.1	Eine Anzeige gestalten .....	214
2.2	Einen Anzeigentext schreiben .....	216

---

3	Eine Direktwerbung durchführen .....	218
3.1	Eine Datei über einen Kunden anlegen .....	218
3.2	Einen Werbebrief schreiben .....	220
4	Eine Werbeaktion zeitlich und finanziell planen .....	221
5	Verkaufsfördermaßnahmen entwickeln .....	228
6	Werbemaßnahmen beurteilen .....	231
7	Den Werbeerfolg prüfen .....	236
8	Auf eine Abmahnung angemessen reagieren .....	238
9	Dienstleistungen für Kunden ausweiten .....	241
10	Ein Umweltkonzept für ein Warenhaus entwerfen .....	244
11	Kunden an den Kosten der Warenzustellung beteiligen .....	247
12	Güter versenden .....	249
	Bildquellenverzeichnis .....	252