

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	Kundenkontaktaufnahme 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 Ausbildungssortiment 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	Unausgesprochene 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	Verkaufsargumentation	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 Ergänzungsangebot 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 Wareneinstellung beteiligen	247
12	Güter versenden	249
	 Bildquellenverzeichnis	 252