

INHALTSVERZEICHNIS

1 Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren	7
1 Wir erkunden einen Betrieb im Einzelhandel	7
2 Wir im Einzelhandel erfüllen verschiedene Funktionen in der Gesamtgesellschaft	9
3 Wir unterstützen unser Unternehmen bei der Erreichung der Unternehmensziele	16
4 Wir erkennen die Kundenorientierung als wichtigen Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen	20
5 Wir lernen die Weisungssysteme des Ausbildungsbetriebs nachzuvollziehen	25
6 Die Auszubildenden der Ambiente Warenhaus AG informieren sich über ihre zu erfüllenden Aufgaben im ersten Ausbildungsjahr	34
7 Wir achten auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und vertraglichen Vereinbarungen bei der Arbeitszeitplanung von Auszubildenden	38
8 Wir erkennen Notwendigkeit und Grenzen der sozialen Sicherung	46
9 Wir erkennen Grenzen der sozialen Sicherung und die Notwendigkeit der privaten Altersvorsorge	55
2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	62
1 Wir führen ein Verkaufsgespräch professionell durch	62
2 Wir verwenden Sprache und Körpersprache als Instrumente in Verkaufsgesprächen	65
3 Wir beachten Kommunikationsregeln in Verkaufsgesprächen	70
4 Wir nehmen Kontakt zu den Kundinnen und Kunden auf und ermitteln deren Bedarf	73
5 Wir legen den Kundinnen und Kunden Ware vor und verwenden Verkaufsargumente	77
6 Wir nennen Preise und behandeln Einwände	82
7 Wir eignen uns Warenkenntnisse an	87
8 Wir führen bei Kundinnen und Kunden den Kaufentschluss herbei	91
9 Wir beenden das Verkaufsgespräch zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden	94
10 Wir führen komplexe Verkaufsgespräche durch	97
3 Kundinnen und Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	102
1 Wir schließen Kaufverträge im Selbstbedienungssystem ab und erfüllen diese	102
2 Wir schließen Kaufverträge im Vollbedienungssystem ab und erfüllen diese	105
3 Wir schließen Kaufverträge im Vorwahlsystem ab und erfüllen diese	108
4 Wir kassieren den Verkaufspreis bar	111
5 Wir berücksichtigen umsatzsteuerliche Bestimmungen bei der Erstellung von Rechnungen	117
6 Wir bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung an	120
7 Wir verkaufen Waren unter Eigentumsvorbehalt	126
8 Wir wickeln Zahlungen mit Kunden- und Kreditkarte ab	128
9 Wir wickeln unterschiedliche Zahlungsarten ab	132
10 Wir erstellen einen Kassenbericht für eine ordnungsgemäße Kassenführung	142
11 Wir lösen rechnerische Probleme im Servicebereich Kasse	143
12 Wir nutzen Kassensysteme als Instrumente zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem	150
4 Waren präsentieren	158
1 Wir orientieren uns über die verschiedenen Strategien der Verkaufsraumgestaltung	158
2 Wir beachten Regeln zur Gestaltung des Ladenumfeldes	161
3 Wir gestalten die Verkaufsräume	173
4 Wir richten ein Einzelhandelsgeschäft unter Beachtung aller Aspekte der Warenpräsentation ein	182

5	Werben und den Verkauf fördern	185
1	Wir erstellen einen Werbeplan unter Beachtung der Werbegrundsätze	185
2	Wir bewerten den Erfolg der Werbemaßnahmen	195
3	Wir führen Maßnahmen zur Kundenbindung durch	202
4	Wir informieren uns über ethische und gesetzliche Grenzen der Werbung	207