

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	2
<b>Einleitung</b> .....	5
<b>Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren</b> .....	5
1    Sich mit dem Unternehmensleitbild und Zielsetzungen von Einzelhandelsunternehmen auseinander setzen .....	5
1.1    Die Ziele unternehmerischen Handelns .....	5
1.2    Kundenorientierung als Unternehmensphilosophie im Einzelhandel .....	6
2    Mit der Ausbildung beginnen .....	6
2.1    Berufliche Handlungskompetenz und das System der Dualen Berufsausbildung .....	6
2.2    Ausbildungsordnung und Ausbildungsvertrag .....	7
3    Zielgerichtet und effektiv lernen und arbeiten .....	8
3.1    Grundsätzliches zum Lernen und Arbeiten in Gruppen .....	8
3.2    Methoden für die Gruppenarbeit .....	9
3.3    Methoden zur Informationsbeschaffung und zum Lernen .....	10
3.4    Professionelle Präsentationen .....	11
3.5    Rollenspiele als Vorbereitung auf die Praxis .....	12
4    Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Einzelhandelsunternehmen erkunden .....	14
4.1    Bedürfnis, Bedarf, Nachfrage .....	14
4.2    Güterarten und das ökonomische Prinzip .....	15
4.3    Arbeitsteilung und Wirtschaftskreislauf .....	15
4.4    Stellung und Aufgaben des Einzelhandels .....	16
4.5    Betriebsfaktoren des Einzelhandels .....	17
4.6    Vertriebsformen und Verkaufs- oder Bedienungsformen im Einzelhandel .....	18
4.7    Organisatorischer Aufbau von Einzelhandelsbetrieben .....	18
4.8    Betriebsformen des Einzelhandels .....	19
5    Die Sicherheit am Arbeitsplatz und den Schutz der Umwelt beachten .....	19
5.1    Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Umwelt, der Auszubildenden und Arbeitnehmer .....	19
5.2    Institutionen zum Schutz der Umwelt, der Auszubildenden und Arbeitnehmer .....	21
6    Mitbestimmungs- und arbeitsrechtliche Regelungen reflektieren .....	22
6.1    Mitwirkung und Mitbestimmung .....	22
6.2    Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung .....	22
6.3    Rechtsschutz des Arbeitnehmers .....	23
7    Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge kennen lernen .....	24
7.1    Individualversicherungen und Vermögensbildung .....	24
7.2    Übersicht über die Zweige der Sozialversicherung .....	25
Lernsituation zu LF 1: Mit der Ausbildung in Betrieb und Schule beginnen – den Einstieg in die eigene Berufsausbildung planvoll und selbstbewusst mitgestalten .....	29
<b>Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b> .....	43
1    Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch .....	43
1.1    Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch .....	43
1.2    Gestaltung einer positiven Beziehungsebene .....	44
1.3    Körpersprache: Ohne Worte etwas sagen! .....	45
1.4    Sprachverhalten – Verständigungsprobleme vermeiden .....	46
2    Sich aktiv Warenwissen aneignen .....	47
2.1    Bedeutung des Warenwissens .....	47
2.2    Bereiche des Warenwissens .....	48
2.3    Informationsquellen für Warenwissen .....	48
2.4    Methoden zur aktiven Aneignung und Weitergabe von Warenwissen .....	49
3    Eine Verkaufsberatung erfolgreich durchführen .....	49
3.1    Kontaktphase .....	49
3.2    Bedarfsermittlung .....	51
3.3    Angebotsphase .....	53
3.3.1    Grundsätze der Warenvorlage .....	53
3.3.2    Argumentation .....	56
3.4    Kundeneinwände als Chancen im Beratungsgespräch nutzen .....	62
3.5    Alternativangebote .....	64
3.6    Verkäufe neben dem Hauptkauf .....	65
3.7    Abschlussphase .....	67
Lernsituation zu LF 2: Kundenorientiert argumentieren .....	80

<b>Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b>	84
1 Tätigkeiten im Kasserbereich durchführen	84
2 Voraussetzungen für das Zustandekommen von Kaufverträgen berücksichtigen	85
2.1 Rechts- und Geschäftsfähigkeit	85
2.2 Rechtsgeschäfte, Willenserklärungen und Verträge	85
2.3 Vertragsfreiheit, Form, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	86
3 Kaufvertrag mit dem Kunden abschließen	87
3.1 Abschluss des Kaufvertrages mit einem Kunden	87
3.2 Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung	87
3.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen	88
3.4 Besondere Arten des Kaufvertrages	89
4 Serviceleistungen und Zusatzangebote an der Kasse unterbreiten	90
5 Kunden über Zahlungsarten informieren	91
5.1 Bar(geld)zahlung und halbbare Zahlung	91
5.2 Bargeldlose Zahlung und Zahlungsvereinfachungen	93
6 Kassievorgänge abwickeln	98
6.1 Kassenorganisation, -arten, -systeme und Kassieranweisungen	98
6.2 Belege an der Kasse und Unterlagen für den Kassievorgang	99
7 Verkaufsdatenerfassung und Kundenabrechnungen vornehmen	101
7.1 Verkaufsdatenerfassung	101
7.2 Kassenabschluss, Arten der Kassenabrechnung und Auswertung der Kassendaten	102
7.3 Anwendung der Dreisatzrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	105
7.4 Anwendung der Durchschnittsrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	107
7.5 Anwendung der Prozentrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	108
Lernsituation zu LF 3: Geschäftsfähigkeit	119
Lernsituation zu LF 3: Der bargeldlose Zahlungsverkehr	122
<b>Lernfeld 4: Waren präsentieren</b>	128
1 Die Grundsätze der Warenplatzierung und -präsentation beachten	128
2 Das Geschäft verkaufsfördernd gestalten	130
2.1 Das Äußere des Geschäftes	130
2.2 Das Innere des Geschäftes	134
3 Kundengerecht und verkaufswirksam platzieren und präsentieren	137
3.1 Visual Merchandising	137
3.2 Platzierung im Verkaufsraum	139
3.3 Platzierung in Warenträgern	139
3.4 Verkaufsfördernde Sonderplatzierungen	143
3.5 Erlebnisorientierte Präsentationen	144
3.6 Warenpräsentation für alle Sinne	145
4 Ein Konzept für die Warenpräsentation entwickeln und vorstellen	146
Lernsituation zu LF 4: Strategien zur gezielten Warenplatzierung im Verkaufsraum entwickeln und anwenden	164
<b>Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern</b>	167
1 Werbung als Teil der Marketingarbeit eines Einzelhandelsunternehmens einsetzen	167
2 Marktforschung als Grundlage der Werbung berücksichtigen	168
3 Ziele, Grundsätze, Arten und Gestaltung der Werbung unterscheiden	169
4 Werbemittel und Werbeträger einsetzen	170
5 Werbeplan erstellen, Werbeetat und Werbeerfolg ermitteln	170
6 Konditionen- und Kundendienstpolitik, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit als Ergänzung der Werbung einsetzen	172
7 Die Verpackung der Ware auswählen	173
8 Warenzustellung im Einzelhandel als Serviceleistung einbeziehen	174
9 Gesetzliche Vorschriften, Grenzen und Verhaltensregeln der Werbung berücksichtigen	175
Lernsituation zu LF 5: Werbeerfolgskontrolle für eine Zeitungsanzeige	179
Installationshinweise und Inhaltshinweise zu der dem Lehrbuch beiliegenden CD-ROM	188