

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Einleitung	5
Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	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
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	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 Kontakthase	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

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	84
1 Tätigkeiten im Kassenbereich 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 Kassiovorgänge abwickeln	98
6.1 Kassenorganisation, -arten, -systeme und Kassieranweisungen	98
6.2 Belege an der Kasse und Unterlagen für den Kassiovorgang	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
Lernfeld 4: Waren präsentieren	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
Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	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