

.

Lernfeld 1

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren 11

Advance Organizer | Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren . . . 12

1.1 Ausbildung und Berufstätigkeit im Einzelhandel 14

1.1.1 Ausbildung im Einzelhandel: Struktur, Inhalte und Prüfung 14

1.1.2 Ausbildungsvertrag 16

1.1.3 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag 16

1.1.4 Jugendarbeitsschutz-gesetz 17

1.1.5 Nach der Ausbildung 17

1.2 Einzelhandel und Gesamtwirtschaft 19

1.2.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage 20

1.2.2 Güter 21

1.2.3 Ökonomische Prinzipien 22

1.2.4 Produktionsfaktoren 23

1.2.5 Wirtschaftskreislauf 23

1.2.6 Handel in der Gesamtwirtschaft 26

1.2.7 Markt und Preisbildung 27

1.3 Organisation des Einzelhandelsunternehmens 29

1.3.1 Unternehmensleitbild und Unternehmensziele 29

1.3.2 Aufgaben des Einzelhandels 31

1.3.3 Organisation 32

Kompetenzraster, Kapitel 1.1 bis 1.3 36

1.4 Verkaufsformen und Betriebsformen 37

1.4.1 Sortiment 37

1.4.2 Verkaufsformen 38

1.4.3 Betriebsform Ladenhandel 40

1.4.4 Betriebsform Versandhandel 42

1.4.5 Betriebsform ambulanter Handel 43

1.4.6 Neuere Betriebsformen 43

1.5 Tarifverträge im Einzelhandel 45

1.5.1 Anwendung von Tarifverträgen 46

1.5.2 Arten von Tarifverträgen 46

1.5.3 Funktion von Tarifverträgen 47

1.5.4 Tarifverhandlungen 47

1.6 Betriebliche Mitbestimmung 48

1.6.1 Wahl des Betriebsrats 49

1.6.2 Aufgaben und Rechte des Betriebsrats 49

1.6.3 Jugend- und Auszubildendenvertretung 51

1.7 Soziale Sicherung 51

1.7.1 Gesetzliche Sozialversicherung 52

1.7.2 Zusätzliche private Altersvorsorge 56

1.8 Gesetzlicher Arbeitsschutz 58

1.8.1 Arbeitszeiten und Urlaub 59

1.8.2 Kündigungsschutzgesetz 60

1.8.3 werdende Mütter und Elternzeit 61

1.8.4 Schutz von Schwerbehinderten 61

1.8.5 Gefahrenschutz (Unfallverhütungsvorschriften) 61

1.9 Umweltschutz 63

1.9.1 Umwelt- und Klimaschutz heute 63

1.9.2 Umweltschutz im Einzelhandelsunternehmen 64

1.10	Techniken zum Lernen und Präsentieren	67
1.10.1	Gruppenarbeit	67
1.10.2	Brainstorming	68
1.10.3	Lerntagebuch	68
1.10.4	Mindmap	68
1.10.5	Planung einer Präsentation	69
1.10.6	Tipps für die Gestaltung von Folien	69
1.10.7	Tipps für die Durchführung der Präsentation	69
1.10.8	Rollenspiel	71
1.10.9	Feedback geben	71
1.10.10	Konflikte erkennen und lösen	71
	Kompetenzraster, Kapitel 1.4 bis 1.10	73
 Lernfeld 2		
	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	75
	Advance Organizer Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	76
2.1	Der Umgang mit Kunden	78
2.1.1	Kundenorientierung und ihre Bedeutung	78
2.1.2	Erwartungen der Kunden an das Verkaufspersonal	80
2.1.3	Erwartungen der Kunden an das Geschäft	80
2.1.4	Erwartungen der Kunden an das Produkt	81
2.1.5	Zufriedene Kunden führen zu Kundenbindung	82
2.2	Warenwissen nutzen	84
2.2.1	Das Sortiment des Unternehmens kennen	84
2.2.2	Sich Warenkenntnisse aneignen	84
2.2.3	Eigenschaften der Waren herausstellen	88
2.3	Erfolgreich kommunizieren	90
2.3.1	Grundlagen der Kommunikation	90
2.3.2	Nonverbale Kommunikation	92
2.3.3	Verbale Kommunikation	94
2.3.4	Gesprächsförderer und Gesprächsstörer	95
	Kompetenzraster, Kapitel 2.1 bis 2.3	97
2.4	Das Verkaufsgespräch in Phasen	98
2.4.1	Verkaufsgespräch – Begrüßung	98
2.4.2	Verkaufsgespräch – Bedarfsermittlung	106
2.4.3	Verkaufsgespräch – Vorlage der Ware	110
2.4.4	Verkaufsgespräch – Argumentation	114
2.4.5	Verkaufsgespräch – Preisnennung	117
2.4.6	Verkaufsgespräch – Einwandbehandlung	121
2.4.7	Verkaufsgespräch – Alternativen anbieten	126
2.4.8	Verkaufsgespräch – Kaufentscheidung herbeiführen	128
2.4.9	Verkaufsgespräch – Ergänzungs- und Zusatzangebote	132
2.4.10	Verkaufsgespräch – Bekräftigung der Kaufentscheidung und Verabschiedung	135
	Kompetenzraster, Kapitel 2.4.1 bis 2.4.10	137
 Lernfeld 3		
	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	139
	Advance Organizer Kaufvertragsrecht und Kasse	140
3.1	Rechtliche Grundlagen beim Kauf	142
3.1.1	Willenserklärungen	142
3.1.2	Personen	143

3.1.3

Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit

144

3.1.4

Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft

146

3.1.5

Vertragsfreiheit

146

3.1.6

Rechtsgeschäfte

147

3.1.7

Nichtigkeit und Anfechtbarkeit

148

3.1.8

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

149

3.1.9

Besitz und Eigentum

151

3.2

Zahlungsarten

153

3.2.1

Die Rechnung als Dokument des Kaufvertrags

154

3.2.2

Barzahlung

155

3.2.3

Halbbare Zahlung

156

3.2.4

Bargeldlose Zahlung

158

3.2.5

Zahlungsverfahren im Einzelhandel

162

Kompetenzraster, Kapitel 3.1 und 3.2

167

3.3

Kassensysteme und Serviceleistungen an der Kasse

168

3.3.1

Kassiovorgang als zentraler Punkt im Einzelhandel

168

3.3.2

Datenerfassung beim Kassiovorgang

169

3.3.3

Ergänzende Ausstattung der Kassen

172

3.3.4

Serviceangebote im Kassensbereich

175

Kompetenzraster, Kapitel 3.3

176

3.4

Kaufmännische Rechenverfahren

177

3.4.1

Durchschnittsrechnung

177

3.4.2

Verteilungsrechnung

179

3.4.3

Dreisatzrechnung

180

3.4.4

Prozentrechnung

182

Kompetenzraster, Kapitel 3.4

185

Lernfeld 4

Waren präsentieren

187

Advance Organizer | Waren präsentieren

188

4.1

Grundüberlegungen für die Warenpräsentation

190

4.2

Außengestaltung des Geschäfts

192

4.3

Gestaltung der Verkaufsräume

196

4.3.1

Visual Merchandising

197

4.3.2

Kundenführung und Warenplatzierung

203

4.4

Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung

208

4.4.1

Grundlagen der Warenkennzeichnung

208

4.4.2

Freiwillige Warenkennzeichnungen

211

4.4.3

Preisauszeichnung

213

Kompetenzraster, Kapitel 4.1 bis 4.4

214

Lernfeld 5

Werben und den Verkauf fördern

215

Advance Organizer | Werben und den Verkauf fördern

216

5.1

Werbung im Einzelhandel

218

5.1.1

Ziele und Aufgaben der Werbung

218

5.1.2

Werbegegenstand

220

5.1.3

Werbearten

222

5.1.4

Werbegrundsätze

223

.....

5.2	Werbung gestalten	225
5.2.1	Werbeträger	225
5.2.2	Werbemittel	227
5.2.3	Werbebotschaft	228
5.2.4	Werbesprache	230
5.2.5	Werbegestaltung	231
5.3	Werbeplan erstellen	233
5.3.1	Werbung planen	233
5.3.2	Werbeerfolg kontrollieren	236
Kompetenzraster, Kapitel 5.1 bis 5.3		237
5.4	Werbeformen	238
5.5	Verbraucherschutz	243
5.6	Verpackungsgesetz	247
Kompetenzraster, Kapitel 5.4 bis 5.6		251

Lernfeld 6		
Waren beschaffen		253
Advance Organizer Waren beschaffen		254
6.1	Grundlagen der Beschaffung	256
6.1.1	Ziele der Beschaffung	256
6.1.2	Organisation der Beschaffung	258
6.1.3	Bezugsquellen	259
6.1.4	Ökologische und soziale Aspekte	260
6.1.5	Das Sortiment als Grundlage der Beschaffungsplanung	262
6.2	Mengen-, Zeit- und Preisplanung	264
6.2.1	Mengenplanung	265
6.2.2	Zeitplanung	268
6.2.3	Preisplanung: Bezugskalkulation	270
6.2.4	Kooperation im Einzelhandel zur Optimierung der Beschaffung	274
6.3	Rechtliche Grundlagen	276
6.3.1	Anfrage	276
6.3.2	Angebot	277
6.3.3	Einzelne Angebotsbestandteile	279
6.3.4	Bestellung	282
6.3.5	Kaufvertragsarten	284
6.3.6	Exkurs: Zusendung unbestellter Ware	285
Kompetenzraster, Kapitel 6.1 bis 6.3		286
6.4	Angebotsvergleich	287
6.4.1	Quantitativer Angebots-vergleich	289
6.4.2	Qualitativer Angebotsvergleich	289
6.5	Beschaffung kontrollieren	292
6.5.1	Der Begriff der Warenwirtschaft	292
6.5.2	Bestandskontrolle	293
6.5.3	Renner-Penner-Liste	293
6.5.4	ABC-Analyse	294
6.5.5	Elemente von Warenwirtschaftssystemen	296
6.5.6	Nutzung des Warenwirtschaftssystems bei der Warenbeschaffung	297
Kompetenzraster, Kapitel 6.4 und 6.5		299

Lernfeld 7

Waren annehmen, lagern und pflegen 301

Advance Organizer | Waren annehmen, lagern und pflegen 302

7.1

Waren annehmen..... 304

7.1.1

Warenannahme (äußere Prüfung) 305

7.1.2

Wareneingangskontrolle (innere Prüfung) 306

7.2

Schlechtleistung des Lieferanten 307

7.2.1

Arten von Mängeln 307

7.2.2

Ansprüche wegen Sachmängeln 308

7.2.3

Rüge von Mängeln 311

7.2.4

Einschränkungen der Gewährleistung im Kaufvertrag 312

7.2.5

Rückgriff 313

7.3

Lieferungsverzug 314

7.3.1

Voraussetzungen des Lieferungsverzugs 314

7.3.2

Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug 316

Kompetenzraster, Kapitel 7.1 bis 7.3 318

7.4

Waren lagern 319

7.4.1

Lagerorganisation 319

7.4.2

Lagerarten 321

7.4.3

Regalsysteme 323

7.4.4

Einlagerung der Waren 324

7.4.5

Alternativen zur Eigenlagerung 325

7.4.6

Ordnungssysteme im Lager 325

7.5

Sicherheit und Umweltschutz im Lager 327

7.6

Waren pflegen 331

7.7

Inventur 335

7.7.1

Notwendigkeit einer Inventur 335

7.7.2

Vorbereitung der Inventur 336

7.7.3

Inventurverfahren 337

7.8

Lagerkennzahlen 339

Kompetenzraster, Kapitel 7.4 bis 7.8 344

Lernfeld 8

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren 345

Advance Organizer | Von der Idee zum Gewinn – ein langer Weg 346

8.1

Das Geschäftsmodell des Einzelhandels 348

8.2

Buchführung als Informationsquelle 351

8.2.1

Inventar 351

8.2.2

Die Bilanz aus dem Inventar ableiten 355

8.2.3

Bilanzkennzahlen 356

8.2.4

Gewinn- und Verlustrechnung 358

8.2.5

Kennzahlen zur Gewinn- und Verlustrechnung 362

8.2.6

Jahresabschluss 364

Kompetenzraster, Kapitel 8.1 und 8.2 365

8.3

Rechtliche Rahmenbedingungen 366

8.4

Belege im Einzelhandel 370

8.4.1

Belege begleiten den Geschäftsalltag 370

8.4.2

Kassenbon 372

8.4.3

Eingangsrechnungen und Ausgangsrechnungen 373

8

8.4.4 Kassenbericht 374

8.4.5 Kontoauszug 375

Kompetenzraster, Kapitel 8.3 und 8.4 375

8.5 Dokumentation von Geschäftsfällen 376

8.5.1 Geschäftsfälle als Bilanzänderungen 376

8.5.2 Änderungen der Bilanz 377

8.5.3 Konto 379

8.6 Warenwirtschaftssystem im Einzelhandel 382

8.6.1 Begriff der Warenwirtschaft 382

8.6.2 Praktische Arbeit mit dem Warenwirtschaftssystem 384

8.7 Aufbereitung von Daten 387

8.7.1 Erfassung betrieblicher Daten 387

8.7.2 Darstellung betrieblicher Daten 388

8.7.3 Auswertung von Umsatzdaten 390

Kompetenzraster, Kapitel 8.5 bis 8.7 393

Lernfeld 9

Preispolitische Maßnahmen durchführen und kontrollieren 395

Advance Organizer | Preispolitische Maßnahmen durchführen und kontrollieren 396

9.1 Preisbildungseinflüsse 398

9.1.1 Einflussgrößen der Preisgestaltung 398

9.1.2 Preispolitik 401

9.1.3 Preisangabenverordnung 403

9.2 Vorwärtskalkulation 404

9.2.1 Berechnung des Bruttoverkaufspreises 406

9.2.2 Ermittlung des Handlungskostenzuschlagssatzes 407

9.2.3 Ermittlung des Gewinnzuschlagssatzes 408

Kompetenzraster, Kapitel 9.1 und 9.2 409

9.3 Rückwärtskalkulation 410

9.3.1 Rückwärtskalkulation bis zum Bezugspreis 410

9.3.2 Rückwärtskalkulation bis zum Listeneinkaufspreis 413

9.4 Differenzkalkulation 415

Kompetenzraster, Kapitel 9.3 und 9.4 417

9.5 Verkürzte Kalkulationsverfahren 418

9.5.1 Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor 419

9.5.2 Kalkulationsabschlag 420

9.5.3 Handelsspanne 421

9.6 Verwenden einer Tabellenkalkulationssoftware 423

Kompetenzraster, Kapitel 9.5 und 9.6 426

Lernfeld 10

Besondere Verkaufssituationen bewältigen 427

Advance Organizer | Besondere Verkaufssituationen bewältigen 428

10.1 Kundenverhalten und Käufertypen 430

10.1.1 Beschreibung von Kundengruppen 430

10.1.2 Einkaufsverhalten 433

Inhaltsverzeichnis

.

10.2 **Besondere Kundengruppen** 437

10.2.1 Verkaufspotenzial ausschöpfen 437

10.2.2 Kinder und Jugendliche 438

10.2.3 Senioren 440

10.2.4 Ausländer 441

10.2.5 Behinderte und Kranke 442

10.2.6 Kundschaft mit speziellen Ernährungsansprüchen..... 443

10.3 **Besondere Verkaufssituationen** 446

10.3.1 Kunden in Begleitung 446

10.3.2 Geschenk- und Besorgungskauf 448

10.3.3 Verkauf bei Hochbetrieb und Ladenschluss 449

10.3.4 Digitalisierung beim Verkauf 451

10.3.5 Verkaufsstörungen 452

10.3.6 Ladendiebstahl 453

10.3.7 Gewährleistung, Garantie, Kulanz und Produkthaftung 457

10.4 **E-Commerce im Einzelhandel** 461

10.4.1 Bedeutung und Struktur des E-Commerce 461

10.4.2 Vertriebskanäle und Vertriebsstrategien 464

10.4.3 Webshops 467

10.4.4 Rechtliche Grundlagen 470

10.5 **Besondere Arten des Kaufs** 473

10.5.1 Finanzierungskauf 473

10.5.2 Sonderformen der Finanzierung 476

Kompetenzraster, Kapitel 10.1 bis 10.5 477

Sachwortverzeichnis 479

Bildquellenverzeichnis 485