

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt Betriebswirtschaft

Lernfeld 1: Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

1	Präsentation des Ausbildungsbetriebes	10
2	Gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Einzelhandels	12
2.1	Wertschöpfungsprozess	12
2.2	Leistungen des Einzelhandels	15
3	Betriebsformen im Einzelhandel	20
3.1	Herkömmliche Betriebsformen im Ladenhandel	21
3.2	Betriebsformen für spezielle Kundenansprüche	26
3.3	Handel ohne festen Standort (ambulanter Handel, Wanderhandel)	28
3.4	Bestellhandel	29
4	Verkaufsformen im Einzelhandel	35
5	Sortiment des Einzelhändlers	38
5.1	Sortimentsbildung	38
5.2	Sortimentsgliederung	41
6	Organisation im Einzelhandelsbetrieb	45
6.1	Aufbauorganisation	45
6.2	Leitungssysteme	48
6.3	Ablauforganisation	54
6.4	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	57

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Kommunikation mit den Kunden	64
1.1	Kommunikationsmodell	64
1.2	Sprache im Verkauf	65
2	Training der Verkaufstätigkeit	72
2.1	Training mit Rollenspielen	73
2.2	Medieneinsatz	74
2.3	Feedback	74
2.4	Beobachtungsbogen	75
3	Warenkundliche Grundlagen	77
3.1	Bedeutung des Warenwissens für die Verkaufsberatung	77
3.2	Erwerb von Warenkenntnissen	87
4	Kontaktaufnahme	96
4.1	Kundenansprüche und Anbietformen	97
5	Bedarfsermittlung	103
5.1	Bedarfsermittlung beim Beratungsverkauf	103
5.2	Arten der Bedarfsermittlung	106
6	Kundenerwartungen und Kaufmotive	111
6.1	Einflüsse auf die Kaufmotive	111
6.2	Entwicklung der Kundenerwartungen	113
7	Warenvorlage	116
7.1	Vier Regeln für eine wirkungsvolle Warenvorlage	117

7.2	Kunden bei der Warendarbietung aktiv beteiligen	118
7.3	Sinne der Kunden ansprechen	119
8	Verkaufsargumentation	121
8.1	Warenwissen kundenorientiert anwenden	122
8.2	Regeln für die Verkaufsargumentation	124
9	Kundenservice	130
9.1	Bedeutung der Serviceleistungen im Einzelhandel	130
9.2	Vielfalt der Serviceleistungen	132
10	Preisargumentation	139
10.1	Ware, Preis und Wert	139
10.2	Führung des Preisgesprächs	141
11	Ergänzungs- und Zusatzangebote	145
11.1	Bedeutung von Ergänzungs- und Zusatzangeboten	146
11.2	Für Ergänzungs- und Zusatzangebote geeignete Artikel	146
11.3	Richtiger Zeitpunkt für zusätzliche Angebote	146
11.4	Präsentation der Ergänzungs- und Zusatzangebote	147

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten

1	Rechtliche Grundtatbestände	152
1.1	Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen	152
1.2	Geschäftsfähigkeit	154
2	Rechtsgeschäfte	159
2.1	Zustandekommen und Arten der Rechtsgeschäfte	160
2.2	Vertragsfreiheit und ihre Grenzen	161
2.3	Formvorschriften für Rechtsgeschäfte	163
2.4	Nichtigkeit von Rechtsgeschäften	165
2.5	Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	168
2.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen	171
3	Kaufvertrag beim Warenverkauf	176
3.1	Zustandekommen eines Kaufvertrags	176
3.2	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft am Beispiel des Kaufvertrags	180
4	Besitz und Eigentum	183
5	Servicebereich Kasse	187
5.1	Anforderungen beim Kassieren	187
5.2	Kassensysteme	190
5.3	Kassenorganisation	196
6	Zahlungsarten beim Warenverkauf	203
6.1	Barzahlung	203
6.2	Bargeldlose Zahlung mit Überweisung und Lastschrift	206
6.3	Bargeldlose Zahlung mit kartengesteuerten Zahlungssystemen	212

Lernfeld 4: Waren präsentieren

1	Warenkennzeichnung	224
1.1	Kennzeichnung zur Lagerhaltung und zur Sicherheit	225
1.2	Preisauszeichnung und Etikettierung	225
1.3	Warenkennzeichnung mithilfe von Marken	229

2	Ladenbau und Ladengestaltung	231
2.1	Gestaltung der Außenfront und der Verkaufsräume	232
2.2	Ladengrundrisse und Verkaufszonen	236
2.3	Warenträger und Platzierung	240
3	Vorbereitung der Ware für die Präsentation	249
3.1	Warenpflege	250
4	Präsentationsmöglichkeiten	253
4.1	Präsenter, Displays und Dekorationsmaterial	254
4.2	Schaufenster und Schaukästen	257
4.3	Erlebnisangebote	262
5	Visual Merchandising	266

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

1	Werbung	274
1.1	Werbegrundsätze	275
1.2	Werbearten	276
2	Durchführung von Werbemaßnahmen	281
2.1	Werbeziele und Werbeobjekte	281
2.2	Werbeträger und Werbemittel	286
2.3	Gestaltung einer Werbebotschaft	293
3	Werbeplanung und Werbeerfolgskontrolle	299
3.1	Die 6 W der Werbeplanung	299
3.2	Werbeerfolgskontrolle	302
4	Grenzen der Werbung	304
4.1	Wettbewerbsrecht	304
4.2	Ethische Grenzen der Werbung	314
5	Werbung und Verbraucherschutz	317
6	Verkaufsförderung	322
7	Verkauf unter Beachtung ökonomischer und ökologischer Verpackungsgesichtspunkte	324
8	Warenzustellung beim Kunden	332

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1	Dreisatz	336
1.1	Dreisatz mit geradem Verhältnis	336
1.2	Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	338
2	Durchschnittsrechnen	341
2.1	Einfacher Durchschnitt	341
2.2	Gewogener Durchschnitt	344
3	Prozentrechnen	347
3.1	Einführung in die Prozentrechnung	347
3.2	Berechnung des Prozentwertes	348
3.3	Berechnung des Prozentsatzes	350
3.4	Berechnung des Grundwertes	354
3.5	Prozentrechnung vom vermehrten Grundwert (auf Hundert)	355
3.6	Prozentrechnung vom verminderten Grundwert (im Hundert)	357
3.7	Aufgaben aus der gesamten Prozentrechnung	359

4	Zinsrechnen	361
4.1	Einführung in die Zinsrechnung	361
4.2	Berechnen der Zinsen mithilfe der allgemeinen Zinsformel (Jahres-, Monats-, Tageszinsen)	362
4.3	Tageszinsen mit Zinstageberechnung	365
5	Kassenabrechnung	367
5.1	Bedeutung von Belegen	368
5.2	Belegarten	369
5.3	Umsatzsteuer beim Warenverkauf	372
5.4	Kassenkontrolle und Kassenabrechnung	374
5.5	Kasse und Warenwirtschaftssystem	377
6	Buchführung als Teil des Rechnungswesens	385
6.1	Aufgaben und Bereiche des Rechnungswesens	385
6.2	Der Weg vom Beleg über das Journal zum Hauptbuch	388
6.3	Barvorgänge erfassen	389
7	Bilanz – Übersicht über Vermögen und Schulden	392
7.1	Inventur	392
7.2	Inventar	395
7.3	Aufbau der Bilanz	399
7.4	Auflösung der Bilanz in Konten	406
8	Buchungen im laufenden Geschäftsjahr	411
8.1	Buchungen auf Aktivkonten	411
8.2	Buchungen auf Passivkonten	412
8.3	Einfacher Buchungssatz	414
8.4	Zusammengesetzter Buchungssatz	418
8.5	Buchungen anhand von Belegen	420
8.6	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten	430

Schwerpunkt Gesamtwirtschaft

Lernfeld 15: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Berufsausbildung im Einzelhandel	440
1.1	Duales Ausbildungssystem	440
1.2	Ausbildungsvertrag	446
1.3	Jugendarbeitsschutz	450
2	Soziale Sicherung	455
2.1	Sozialversicherung	455
2.2	Private Vorsorge	469
3	Betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung	477
4	Tarifverträge	484

Projektkompetenz

Projekte auswählen, planen und durchführen

1	Grundlagen der Projektarbeit	492
1.1	Definition und Merkmale eines betrieblichen Projekts	493
1.2	Projekte in der Schule	494
2	Projektpraxis	496
2.1	Projektdefinition	496

2.2	Projektplanung	497
2.3	Hilfsmittel zur Projektplanung	500
2.4	Projektrealisierung	501
2.5	Reflexionsphase (Nachbereitung)	502
3	Methodentraining	504
4	Projektthemen für berufsorientierte Projekte	517
	Sachwortverzeichnis	520