

# Inhaltsverzeichnis

## Schwerpunkt Betriebswirtschaft

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

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

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

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

7.2	Kunden bei der Warendarbietung aktiv beteiligen . . . . .	118
7.3	Sinne der Kunden ansprechen . . . . .	119
8	<b>Verkaufsargumentation . . . . .</b>	121
8.1	Warenwissen kundenorientiert anwenden . . . . .	122
8.2	Regeln für die Verkaufsargumentation . . . . .	124
9	<b>Kundenservice . . . . .</b>	130
9.1	Bedeutung der Serviceleistungen im Einzelhandel . . . . .	130
9.2	Vielfalt der Serviceleistungen . . . . .	132
10	<b>Preisargumentation . . . . .</b>	139
10.1	Ware, Preis und Wert . . . . .	139
10.2	Führung des Preisgesprächs . . . . .	141
11	<b>Ergänzungs- und Zusatzangebote . . . . .</b>	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	<b>Rechtliche Grundtatbestände . . . . .</b>	152
1.1	Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen . . . . .	152
1.2	Geschäftsfähigkeit . . . . .	154
2	<b>Rechtsgeschäfte . . . . .</b>	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	<b>Kaufvertrag beim Warenverkauf . . . . .</b>	176
3.1	Zustandekommen eines Kaufvertrags . . . . .	176
3.2	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft am Beispiel des Kaufvertrags . . . . .	180
4	<b>Besitz und Eigentum . . . . .</b>	183
5	<b>Servicebereich Kasse . . . . .</b>	187
5.1	Anforderungen beim Kassieren . . . . .	187
5.2	Kassensysteme . . . . .	190
5.3	Kassenorganisation . . . . .	196
6	<b>Zahlungsarten beim Warenverkauf . . . . .</b>	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	<b>Warenkennzeichnung . . . . .</b>	224
1.1	Kennzeichnung zur Lagerhaltung und zur Sicherheit . . . . .	225
1.2	Preisauszeichnung und Etikettierung . . . . .	225
1.3	Warenkennzeichnung mithilfe von Marken . . . . .	229

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

#### Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

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

#### Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

##### Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

<b>1</b>	<b>Dreisatz</b> . . . . .	336
1.1	Dreisatz mit geradem Verhältnis . . . . .	336
1.2	Dreisatz mit ungeradem Verhältnis . . . . .	338
<b>2</b>	<b>Durchschnittsrechnen</b> . . . . .	341
2.1	Einfacher Durchschnitt . . . . .	341
2.2	Gewogener Durchschnitt . . . . .	344
<b>3</b>	<b>Prozentrechnen</b> . . . . .	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 vermindernten Grundwert (im Hundert) . . . . .	357
3.7	Aufgaben aus der gesamten Prozentrechnung . . . . .	359

<b>4</b>	<b>Zinsrechnen</b>	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
<b>5</b>	<b>Kassenabrechnung</b>	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
<b>6</b>	<b>Buchführung als Teil des Rechnungswesens</b>	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
<b>7</b>	<b>Bilanz – Übersicht über Vermögen und Schulden</b>	392
7.1	Inventur	392
7.2	Inventar	395
7.3	Aufbau der Bilanz	399
7.4	Auflösung der Bilanz in Konten	406
<b>8</b>	<b>Buchungen im laufenden Geschäftsjahr</b>	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

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

## Projektkompetenz

Projekte auswählen, planen und durchführen

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

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