

# 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 |
| 2.1      | Wertschöpfungsprozess                                         | 12 |
| 2.2      | Leistungen des Einzelhandels                                  | 15 |
| <b>3</b> | <b>Betriebsformen im Einzelhandel</b>                         | 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 |
| <b>4</b> | <b>Verkaufsformen im Einzelhandel</b>                         | 35 |
| <b>5</b> | <b>Sortiment des Einzelhändlers</b>                           | 38 |
| 5.1      | Sortimentsbildung                                             | 38 |
| 5.2      | Sortimentsgliederung                                          | 41 |
| <b>6</b> | <b>Organisation im Einzelhandelsbetrieb</b>                   | 45 |
| 6.1      | Aufbauorganisation                                            | 45 |
| 6.2      | Leitungssysteme                                               | 48 |
| 6.3      | Ablauforganisation                                            | 54 |
| 6.4      | Geschäftsprozesse im Einzelhandel                             | 57 |

## Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

|          |                                                     |     |
|----------|-----------------------------------------------------|-----|
| <b>1</b> | <b>Kommunikation mit den Kunden</b>                 | 64  |
| 1.1      | Kommunikationsmodell                                | 64  |
| 1.2      | Sprache im Verkauf                                  | 65  |
| <b>2</b> | <b>Training der Verkaufstätigkeit</b>               | 72  |
| 2.1      | Training mit Rollenspielen                          | 73  |
| 2.2      | Medieneinsatz                                       | 74  |
| 2.3      | Feedback                                            | 74  |
| 2.4      | Beobachtungsbogen                                   | 75  |
| <b>3</b> | <b>Warenkundliche Grundlagen</b>                    | 77  |
| 3.1      | Bedeutung des Warenwissens für die Verkaufsberatung | 77  |
| 3.2      | Erwerb von Warenkenntnissen                         | 87  |
| <b>4</b> | <b>Kontaktaufnahme</b>                              | 96  |
| 4.1      | Kundenansprüche und Anbietformen                    | 97  |
| <b>5</b> | <b>Bedarfsermittlung</b>                            | 103 |
| 5.1      | Bedarfsermittlung beim Beratungsverkauf             | 103 |
| 5.2      | Arten der Bedarfsermittlung                         | 106 |
| <b>6</b> | <b>Kundenerwartungen und Kaufmotive</b>             | 111 |
| 6.1      | Einflüsse auf die Kaufmotive                        | 111 |
| 6.2      | Entwicklung der Kundenerwartungen                   | 113 |
| <b>7</b> | <b>Warenvorlage</b>                                 | 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 |
| <b>8</b>  | <b>Verkaufsargumentation</b> . . . . .                         | 121 |
| 8.1       | Warenwissen kundenorientiert anwenden . . . . .                | 122 |
| 8.2       | Regeln für die Verkaufsargumentation . . . . .                 | 124 |
| <b>9</b>  | <b>Kundenservice</b> . . . . .                                 | 130 |
| 9.1       | Bedeutung der Serviceleistungen im Einzelhandel . . . . .      | 130 |
| 9.2       | Vielfalt der Serviceleistungen . . . . .                       | 132 |
| <b>10</b> | <b>Preisargumentation</b> . . . . .                            | 139 |
| 10.1      | Ware, Preis und Wert . . . . .                                 | 139 |
| 10.2      | Führung des Preisgesprächs . . . . .                           | 141 |
| <b>11</b> | <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

|          |                                                                               |     |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1</b> | <b>Rechtliche Grundtatbestände</b> . . . . .                                  | 152 |
| 1.1      | Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen . . . . .               | 152 |
| 1.2      | Geschäftsfähigkeit . . . . .                                                  | 154 |
| <b>2</b> | <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 |
| <b>3</b> | <b>Kaufvertrag beim Warenverkauf</b> . . . . .                                | 176 |
| 3.1      | Zustandekommen eines Kaufvertrags . . . . .                                   | 176 |
| 3.2      | Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft am Beispiel des Kaufvertrags . . . . . | 180 |
| <b>4</b> | <b>Besitz und Eigentum</b> . . . . .                                          | 183 |
| <b>5</b> | <b>Servicebereich Kasse</b> . . . . .                                         | 187 |
| 5.1      | Anforderungen beim Kassieren . . . . .                                        | 187 |
| 5.2      | Kassensysteme . . . . .                                                       | 190 |
| 5.3      | Kassenorganisation . . . . .                                                  | 196 |
| <b>6</b> | <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

|          |                                                             |     |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----|
| <b>1</b> | <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      | Präsenter, 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 Verpackungsgesichtspunkte</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 verminderten 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<br>(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 (Kompetenzbereich WiSo)

### 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 |
| <b>5</b> | <b>Kompetenztraining (WiSo)</b>                  | 490 |

## Projektkompetenz

### Projekte auswählen, planen und durchführen

|          |                                                      |     |
|----------|------------------------------------------------------|-----|
| <b>1</b> | <b>Grundlagen der Projektarbeit</b>                  | 498 |
| 1.1      | Definition und Merkmale eines betrieblichen Projekts | 499 |
| 1.2      | Projekte in der Schule                               | 500 |
| <b>2</b> | <b>Projektpraxis</b>                                 | 502 |
| 2.1      | Projektdefinition                                    | 502 |

|          |                                                               |            |
|----------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 2.2      | Projektplanung . . . . .                                      | 503        |
| 2.3      | Hilfsmittel zur Projektplanung . . . . .                      | 506        |
| 2.4      | Projektrealisierung . . . . .                                 | 507        |
| 2.5      | Reflexionsphase (Nachbereitung) . . . . .                     | 508        |
| <b>3</b> | <b>Methodentraining</b> . . . . .                             | <b>510</b> |
| <b>4</b> | <b>Projektthemen für berufsorientierte Projekte</b> . . . . . | <b>523</b> |
|          | <b>Sachwortverzeichnis</b> . . . . .                          | <b>526</b> |