

Inhaltsverzeichnis

Das Modellunternehmen: Berliner Superkauf GmbH (Beska GmbH)

1	Unternehmensporträt	4
2	Verzeichnis der Warengruppen	5
3	Lieferantenverzeichnis (Auszug)	5
4	Organigramm	6

Lernsituationen Lernfeld 1

1	Ein Unternehmen kennenlernen	8
2	Berufsausbildung	10
3	Soziale Sicherung	15
4	Betriebliche Mitbestimmung	21
5	Gesetzlicher Arbeitsschutz	25
6	Elternzeit	29
7	Fit bleiben am Arbeitsplatz!	31
8	Leistungen und Funktionen des Einzelhandels	35
9	Unternehmensorganisation	39
10	Sortiment	45
11	Verkaufs- und Betriebsformen	49
12	Grundlagen wirtschaftlichen Handelns ..	54
13	Marktpreisbildung	61
14	Plastikmüll vermeiden	66

Lernsituationen Lernfeld 2

15	Kommunikation	71
16	Phasen des Verkaufsgesprächs	81
17	Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden ...	82
18	Bedarfsermittlung: die wahren Motive entdecken	85
19	Warenvorlage: das Produkt „begreifen“ ...	88
20	Argumentation: mit guten Gründen überzeugen	91
21	Kundeneinwände: wichtige Wegweiser erkennen	97
22	Preisnennung: den Wert ins richtige Licht rücken	101
23	Kaufentscheidung: Kaufen oder nicht kaufen? – Das ist hier die Frage!	104
24	Kaufentscheidung bekräftigen: gute Gefühle wecken	108
25	Ergänzungsangebote: Da war doch noch was?	111
26	Serviceleistungen: Was WIR können, können nicht alle!	114

27	Alternativangebote: Ware weg, Kunde weg?	117
28	Die Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!	120
29	Ein Rollenspiel	123

Lernsituationen Lernfeld 3

30	Arbeiten an der Kasse	126
	Warenwirtschaftssystem – Kassieren	131
31	Auswertung eines Kassenberichts	135
32	Preisvergabe im Warenwirtschaftssystem	143
33	Berechnung der Umsatzsteuer	146
34	Zahlungsformen an der Kasse	154
35	Rechtliche Rahmenbedingungen	161
36	Rechtsgeschäfte	165

Lernsituationen Lernfeld 4

37	Außengestaltung des Geschäfts	174
38	Innengestaltung des Geschäfts	179
39	Warenplatzierung im Regal	186
40	Warenkennzeichnung	191
41	Preisauszeichnung	195

Lernsituationen Lernfeld 5

42	Absatzwerbung	200
43	Verkaufsförderung	207
44	Werbeerfolgskontrolle	211
45	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	215
46	Verpackungen	219

Lernsituationen Lernfeld 6

47	Anfrage	226
48	Limitrechnung	230
49	Waren beschaffen	237
	Warenwirtschaftssystem – Eine Bestellung durchführen	254

Lernsituationen Lernfeld 7

50	Mangelhafte Lieferung	260
51	Lagerhaltung	270
52	Betrieblicher Zahlungsverkehr	283
53	Lieferungsverzug	289
54	Inventur und Inventar	294