

# 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