

Das Einzelhandelsunternehmen  
repräsentieren

<b>1</b>	<b>Die Rolle des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>Ausrichtung und Organisation von Einzelhandelsunternehmen</b>	<b>32</b>
1.1	Vom Bedürfnis zur Nachfrage nach Gütern .....	10	2.1	Unternehmensleitbilder und -ziele .....	32
1.2	Von der Nachfrage zur Produktion durch die Unternehmen .....	12	2.1.1	Unternehmensleitbilder .....	32
1.2.1	Die Produktionsfaktoren .....	12	2.1.2	Unternehmensziele .....	34
1.2.2	Das ökonomische Prinzip .....	13	2.2	Sortimentsaufbau .....	37
1.3	Der einfache Wirtschaftskreislauf .....	13	2.3	Verkaufsformen .....	39
1.4	Arbeitsteilung und Wirtschaftssektoren .....	14	2.4	Betriebsformen .....	41
1.5	Stellung des Einzelhandels .....	14	2.5	Aufbau- und Ablauforganisation .....	43
1.6	Funktionen des Einzelhandels .....	15	2.5.1	Aufbauorganisation .....	43
1.7	Arbeitsschutzrechte .....	16	2.5.2	Ablauforganisation .....	45
1.7.1	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsschutzes .....	16	Auf einen Blick .....	47	
1.7.2	Arbeitsschutzgesetz .....	16	Aufgaben und Profi-Check .....	48	
1.7.3	Arbeitszeit und Urlaub .....	17	<b>3</b>	<b>Ausbildung im Einzelhandel</b>	<b>49</b>
1.7.4	Kündigungsschutzgesetz .....	18	3.1	Rechtliche Grundlagen der Berufsausbildung .....	50
1.7.5	Mutterschutzgesetz, Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz .....	20	3.1.1	System der dualen Berufsbildung .....	50
1.7.6	Jugendarbeitsschutzgesetz .....	21	3.1.2	Berufsbildungsgesetz .....	50
1.7.7	Schutz von Schwerbehinderten .....	22	3.1.3	Ausbildungsverordnung und Ausbildungsrahmenplan .....	51
1.7.8	Ursachen von Arbeitsunfällen im Einzelhandel .....	23	3.1.4	Berufsausbildungsvertrag .....	52
1.7.9	Brandschutz .....	24	3.2	Ausgewählte Bestimmungen im Rahmen der Ausbildung .....	52
1.8	Umweltschutz geht alle an .....	25	3.2.1	Grundlegende Rechte und Pflichten .....	52
1.8.1	Was kann jeder Einzelne zum Umweltschutz beitragen? .....	25	3.2.2	Dauer und Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses .....	53
1.8.2	Das Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG) .....	26	3.2.3	Freistellung für den Berufsschulunterricht ....	53
Auf einen Blick .....	27		3.2.4	Ausbildungsvergütung .....	53
Aufgaben und Profi-Check .....	28		3.2.5	Prüfungen und Bewertung .....	55
Onlinehandel .....	30		3.3	Gestaltung der Arbeitswelt .....	57
			3.3.1	Arbeits- und Tarifverträge .....	57
			3.3.2	Betriebliche Mitbestimmung .....	58
			3.3.3	Zukunftsperspektiven im Einzelhandel .....	60
			Auf einen Blick .....	61	
			Aufgaben und Profi-Check .....	61	

# Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

<b>1 Grundlagen der Kommunikation</b>	<b>64</b>	<b>3 Preis-Leistungs-Verhältnis und Sonderangebote</b>	<b>92</b>
1.1 Kommunikation im Verkaufsgespräch	64	3.1 Preisnennung	92
1.1.1 Sender-Empfänger-Modell	65	3.1.1 Richtiger Zeitpunkt	93
1.1.2 Die vier Seiten einer Nachricht	66	3.1.2 Preistaktiken	94
1.2 Soziale Bindung zwischen Verkäufer und Käufer	67	3.1.3 Preisschock verhindern	94
1.3 Kommunizieren ohne Worte – Körpersprache	68	3.2 Behandlung von Einwänden	95
1.3.1 Mimik	69	3.2.1 Arten von Einwänden	95
1.3.2 Gestik	69	3.2.2 Verhalten bei Einwänden	97
1.3.3 Distanz zum Kunden	69	3.2.3 Methoden zur Einwandbehandlung	98
1.3.4 Haltung	70	3.3 Alternativangebote	100
1.3.5 Stimme	70	3.4 Sonderangebote	101
1.4 Kontaktaufnahme zum Kunden	71	Auf einen Blick	102
1.4.1 Kontaktaufnahme bei Bedienung	71	Aufgaben und Profi-Check	103
1.4.2 Kontaktaufnahme bei Vorauswahl	72	Onlinehandel	105
1.4.3 Kontaktaufnahme bei Selbstbedienung	72		
1.4.4 Kontaktaufnahme bei Aushändigungskäufen	72	<b>4 Kaufabschluss</b>	<b>107</b>
1.4.5 Sprache des Verkäufers	73	4.1 Herbeiführen des Kaufabschlusses	107
1.5 Kundenwunsch ermitteln	74	4.1.1 Signale des Kunden	108
1.5.1 Kaufmotive	75	4.1.2 Abschlusstechniken	109
1.5.2 Bedarfsermittlung	76	4.1.3 Der Weg zur Kasse	111
Auf einen Blick	77	4.2 Abschluss der Verkaufshandlung	112
Aufgaben und Profi-Check	77	4.2.1 Zusatzartikel und Ergänzungsangebote	112
Onlinehandel	79	4.2.2 Bestätigung des Kaufs	114
		4.2.3 Verabschiedung des Kunden	114
<b>2 Warenvorlage und beratendes Verkaufen</b>	<b>81</b>	Auf einen Blick	115
2.1 Angebotsphase	81	Aufgaben und Profi-Check	115
2.1.1 Grundsätze bei dem Vorlegen von Ware	82	Onlinehandel	117
2.1.2 Serviceleistungen	85		
2.2 Verkaufsargumentation	85		
2.2.1 Warenkenntnisse / Produktmerkmale	86		
2.2.2 Vorteile des Kunden	86		
2.2.3 Kundennutzen	87		
Auf einen Blick	88		
Aufgaben und Profi-Check	88		
Onlinehandel	90		

# Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

<b>1 Kassensysteme</b>	<b>120</b>	<b>3 Zahlungsarten</b>	<b>144</b>
1.1 Vorbereitungen an der Kasse .....	120	3.1 Funktionen des Geldes .....	145
1.2 Kassierregeln .....	121	3.2 Zahlungsarten .....	146
1.3 Kassenarten .....	121	3.2.1 Barzahlung .....	146
1.3.1 Einfache Registrierkassen .....	122	3.2.2 Halbbare Zahlung .....	147
1.3.2 Moderne Registrierkassen und Scannerfunktion .....	122	3.2.3 Unbare Zahlung .....	149
1.4 Warenwirtschaftssystem .....	124	3.3 Umsatzsteuer .....	155
1.5 Falschgeld .....	125	Auf einen Blick .....	156
Auf einen Blick .....	127	Aufgaben und Profi-Check .....	156
Aufgaben und Profi-Check .....	127	Onlinehandel .....	158
Onlinehandel .....	129	<b>4 Berechnungen im Servicebereich</b>	<b>160</b>
<b>2 Rechtliche Grundlagen im Servicebereich</b>	<b>131</b>	4.1 Kassenbericht .....	160
2.1 Rechts- und Geschäftsfähigkeit .....	131	4.2 Dreisatzrechnung .....	161
2.1.1 Rechtsfähigkeit .....	131	4.2.1 Proportionaler Dreisatz .....	161
2.1.2 Geschäftsfähigkeit .....	133	4.2.2 Umgekehrt proportionaler Dreisatz .....	162
2.2 Rechtsgeschäfte und Rechtsobjekte .....	134	4.3 Prozentrechnung .....	163
2.2.1 Rechtsgeschäfte .....	134	4.3.1 Prozentwert (W) .....	164
2.2.2 Rechtsobjekte .....	135	4.3.2 Grundwert (G) .....	165
2.3 Kaufverträge .....	136	4.3.3 Prozentsatz (p) .....	166
2.3.1 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft .....	137	4.4 Durchschnittsrechnung .....	167
2.3.2 Inhalte des Kaufvertrags .....	137	4.4.1 Einfacher Durchschnitt .....	167
2.3.3 Grundsatz der Vertragsfreiheit .....	137	4.4.2 Gewogener Durchschnitt .....	168
2.3.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen .....	138	Auf einen Blick .....	170
2.3.5 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit .....	138	Aufgaben und Profi-Check .....	171
2.4 Kaufvertragsstörungen .....	139		
Auf einen Blick .....	140		
Aufgaben und Profi-Check .....	140		
Onlinehandel .....	142		

# Waren präsentieren

<b>1</b>	<b>Das Äußere des Geschäfts: die „Visitenkarte“ eines Unternehmens</b>	<b>174</b>	<b>3</b>	<b>Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung</b>	<b>195</b>
1.1	Allgemeine Prinzipien der Raumgestaltung .....	174	3.1	Warenkennzeichnung .....	195
1.2	Das Äußere des Geschäfts .....	175	3.1.1	Markenzeichen .....	196
1.2.1	Die Fassaden .....	175	3.1.2	Gütezeichen .....	196
1.2.2	Der Eingangsbereich: Kunden sind willkommen .....	176	3.1.3	Umweltzeichen / Biosiegel .....	197
1.2.3	Die Schaufenster .....	177	3.1.4	Gen-Food-Kennzeichnung .....	197
1.2.4	Prinzipien der Schaufenstergestaltung .....	178	3.1.5	Schutz- und Prüfzeichen .....	198
	Auf einen Blick .....	179	3.1.6	Gefahrstoffkennzeichnungen .....	198
	<b>Aufgaben und Profi-Check</b> .....	<b>179</b>	3.1.7	Textilkennzeichnung .....	199
<b>2</b>	<b>Gestaltung der inneren Verkaufsräume</b>	<b>181</b>	3.2	Preisauszeichnung .....	200
2.1	Visual Merchandising .....	181		Auf einen Blick .....	203
2.2	Instrumente der Verkaufsraumgestaltung .....	182		<b>Aufgaben und Profi-Check</b> .....	<b>203</b>
2.2.1	Beleuchtung .....	182		<b>Onlinehandel</b> .....	<b>205</b>
2.2.2	Farben .....	183			
2.2.3	Dekoration .....	183			
2.2.4	Klänge und Düfte .....	184			
2.2.5	Warenträger .....	184			
2.3	Kundenführung .....	185			
2.3.1	Kundenlaufgewohnheiten .....	185			
2.3.2	Ziele und Maßnahmen der Kundenführung .....	185			
2.4	Platzierung der Waren in den Warenträgern .....	187			
2.4.1	Regalzonen .....	187			
2.4.2	Prinzipien der Regalbestückung / der Waren- platzierung in den Warenträgern .....	188			
2.5	Computergestützte Regaloptimierung .....	190			
	Auf einen Blick .....	191			
	<b>Profi-Check</b> .....	<b>191</b>			
	<b>Onlinehandel</b> .....	<b>193</b>			

## Werben und den Verkauf fördern

<b>1 Werben</b>	<b>208</b>
1.1 Werbeplan .....	211
1.1.1 Werbeziele und Zielgruppen .....	212
1.1.2 Arten (Formen) und Werbebotschaft .....	214
1.1.3 Werbemittel und Werbeträger .....	215
1.2 Direktwerbung .....	221
1.3 Kriterien bei der Auswahl von Werbemedien .....	221
1.4 Grundsätze der Werbung .....	222
1.5 UWG .....	223
1.6 Verbraucherschutz .....	225
1.7 Werbeerfolgsmessung .....	226
Auf einen Blick .....	227
Aufgaben und Profi-Check .....	227
Onlinehandel .....	229
<b>2 Verkauf fördern</b>	<b>231</b>
2.1 Verbraucher-Promotion .....	231
2.2 Verkäufer-Promotion und Händler-Promotion .....	234
Auf einen Blick .....	235
Aufgaben und Profi-Check .....	235
<b>3 Verpackung</b>	<b>236</b>
3.1 Aufgaben der Verpackung .....	236
3.2 Verpackungsverordnung .....	237
3.3 Umweltschutz .....	240
Auf einen Blick .....	242
Aufgaben und Profi-Check .....	242

## Anhang

<b>Arbeits-, Lern- und Präsentationstechniken</b>	<b>244</b>
<b>1 Selbstständiges Lernen</b>	<b>244</b>
1.1 Mindmap .....	244
1.2 (Fach-)sprachliches Glossar .....	245
1.3 Lernzettel gestalten .....	245
1.4 Checkliste zum selbstständigen Lernen .....	246
<b>2 Kooperatives Lernen</b>	<b>247</b>
2.1 Traditionelle Gruppen- und Partnerarbeit .....	247
2.2 Spezielle Formen der Gruppen- und Partnerarbeit .....	247
2.3 Rollenspiele .....	248
2.4 Diskussionen .....	249
<b>3 Teamarbeit</b>	<b>250</b>
3.1 Merkmale, Größe, Phasen, Voraussetzungen .....	250
3.2 Vor- und Nachteile von Teamarbeit .....	251
3.3 Teamregeln und Teamplayer .....	252
<b>4 Recherche und Präsentation</b>	<b>253</b>
4.1 Planen und Recherchieren .....	253
4.2 Gestaltung und Durchführung .....	253
4.3 Grafiken beschreiben .....	255
4.4 Feedback .....	256
<b>Auszüge aus Gesetzestexten</b>	<b>257</b>
<b>1 Wichtige Gesetze zu LF 1</b>	<b>257</b>
1.1 Arbeitsschutzrechte .....	257
1.2 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) .....	257
1.3 Arbeitszeitgesetz (ArbZG) .....	259
<b>2 Wichtige Paragraphen aus dem BGB zu LF 3</b>	<b>260</b>
Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit und	
Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften .....	260
<b>Sachwortverzeichnis</b>	<b>263</b>
<b>Bildquellenverzeichnis</b>	<b>264</b>