

Inhaltsverzeichnis

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1	Die Rolle des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	10	2	Ausrichtung und Organisation von Einzelhandelsunternehmen	32
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	3	Ausbildung im Einzelhandel	49
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

1	Grundlagen der Kommunikation	64	3	Preis-Leistungs-Verhältnis und Sonderangebote	92
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			
1.4.1	Kontaktaufnahme bei Bedienung	71		Auf einen Blick	102
1.4.2	Kontaktaufnahme bei Vorauswahl	72		Aufgaben und Profi-Check	103
1.4.3	Kontaktaufnahme bei Selbstbedienung	72		Onlinehandel	105
1.4.4	Kontaktaufnahme bei Aushändigungskäufen	72			
	1.4.5 Sprache des Verkäufers	73	4	Kaufabschluss	107
1.5	Kundenwunsch ermitteln	74	4.1	Herbeiführen des Kaufabschlusses	107
1.5.1	Kaufmotive	75	4.1.1	Signale des Kunden	108
1.5.2	Bedarfsermittlung	76	4.1.2	Abschlusstechniken	109
	Auf einen Blick	77	4.1.3	Der Weg zur Kasse	111
	Aufgaben und Profi-Check	77	4.2	Abschluss der Verkaufshandlung	112
	Onlinehandel	79	4.2.1	Zusatzartikel und Ergänzungsangebote	112
2	Warenvorlage und beratendes Verkaufen	81	4.2.2	Bestätigung des Kaufs	114
2.1	Angebotsphase	81	4.2.3	Verabschiedung des Kunden	114
2.1.1	Grundsätze bei dem Vorlegen von Ware	82			
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

1 Kassensysteme	120	3 Zahlungsarten	144
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	4 Berechnungen im Servicebereich	160
2 Rechtliche Grundlagen im Servicebereich	131	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

1 Das Äußere des Geschäfts: die „Visitenkarte“ eines Unternehmens	174	3 Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	195
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
Aufgaben und Profi-Check	179	3.1.7 Textilkennzeichnung	199
2 Gestaltung der inneren Verkaufsräume	181	3.2 Preisauszeichnung	200
2.1 Visual Merchandising	181	Auf einen Blick	203
2.2 Instrumente der Verkaufsraumgestaltung	182	Aufgaben und Profi-Check	203
2.2.1 Beleuchtung	182	Onlinehandel	205
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		
Profi-Check	191		
Onlinehandel	193		

Werben und den Verkauf fördern

Anhang

1 Werben	208	Arbeits-, Lern- und Präsentationstechniken	244
1.1 Werbeplan	211	1 Selbstständiges Lernen	244
1.1.1 Werbeziele und Zielgruppen	212	1.1 Mindmap	244
1.1.2 Arten (Formen) und Werbebotschaft	214	1.2 (Fach-)sprachliches Glossar	245
1.1.3 Werbemittel und Werbeträger	215	1.3 Lernzettel gestalten	245
1.2 Direktwerbung	221	1.4 Checkliste zum selbstständigen Lernen	246
1.3 Kriterien bei der Auswahl von Werbemedien	221	2 Kooperatives Lernen	247
1.4 Grundsätze der Werbung	222	2.1 Traditionelle Gruppen- und Partnerarbeit	247
1.5 UWG	223	2.2 Spezielle Formen der Gruppen- und Partnerarbeit	247
1.6 Verbraucherschutz	225	2.3 Rollenspiele	248
1.7 Werbeerfolgsmessung	226	2.4 Diskussionen	249
Auf einen Blick	227	3 Teamarbeit	250
Aufgaben und Profi-Check	227	3.1 Merkmale, Größe, Phasen, Voraussetzungen	250
Onlinehandel	229	3.2 Vor- und Nachteile von Teamarbeit	251
2 Verkauf fördern	231	3.3 Teamregeln und Teamplayer	252
2.1 Verbraucher-Promotion	231	4 Recherche und Präsentation	253
2.2 Verkäufer-Promotion und Händler-Promotion	234	4.1 Planen und Recherchieren	253
Auf einen Blick	235	4.2 Gestaltung und Durchführung	253
Aufgaben und Profi-Check	235	4.3 Grafiken beschreiben	255
3 Verpackung	236	4.4 Feedback	256
3.1 Aufgaben der Verpackung	236	Auszüge aus Gesetzestexten	257
3.2 Verpackungsverordnung	237	1 Wichtige Gesetze zu LF 1	257
3.3 Umweltschutz	240	1.1 Arbeitsschutzrechte	257
Auf einen Blick	242	1.2 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)	257
Aufgaben und Profi-Check	242	1.3 Arbeitszeitgesetz (ArbZG)	259
		2 Wichtige Paragraphen aus dem BGB zu LF 3	260
		Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	260
		Sachwortverzeichnis	263
		Bildquellenverzeichnis	264