

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1	Die Rolle des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	7
1.1	Vom Bedürfnis zur Nachfrage nach Gütern	9
1.2	Von der Nachfrage zur Produktion durch die Unternehmen	11
1.3	Der einfache Wirtschaftskreislauf	12
1.4	Arbeitsteilung und Wirtschaftssektoren	13
1.5	Stellung des Einzelhandels	13
1.6	Funktionen des Einzelhandels	14
1.7	Arbeitsschutzrechte	15
1.7.1	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsschutzes	15
1.7.3	Arbeitszeit und Urlaub	15
1.7.5	Mutterschutzgesetz, Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz	17
1.7.8	Ursachen von Arbeitsunfällen im Einzelhandel	18
1.8	Umweltschutz geht alle an	19
1.8.1	Was kann jeder Einzelne zum Umweltschutz beitragen?	19
1.8.2	Das Kreislaufwirtschaftsgesetz (KrWG)	20
	Onlinehandel: Handel digital	22
	Prüfungsaufgaben	23
	Lernzielkontrolle	28
2	Ausrichtung und Organisation von Einzelhandelsunternehmen	29
2.1	Unternehmensleitbilder und -ziele	29
2.1.1	Unternehmensleitbilder	29
2.1.2	Unternehmensziele	30
2.2	Sortimentsaufbau	30
2.3	Verkaufsformen	32
2.4	Betriebsformen	32
2.5	Aufbau- und Ablauforganisation	33
2.5.1	Aufbauorganisation	34
2.5.2	Ablauforganisation	34
	Prüfungsaufgaben	37
	Lernzielkontrolle	41
3	Ausbildung im Einzelhandel	42
3.1	Rechtliche Grundlagen der Berufsausbildung	42
3.2	Ausgewählte Bestimmungen im Rahmen der Ausbildung	45
3.3	Gestaltung der Arbeitswelt	48
	Prüfungsaufgaben	52
	Lernzielkontrolle	56

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Grundlagen der Kommunikation	57
1.1	Kommunikation im Verkaufsgespräch	57
1.3	Kommunizieren ohne Worte – Körpersprache	57
1.4	Kontaktaufnahme zum Kunden	59
1.5	Kundenwunsch ermitteln	60
	Prüfungsaufgaben	61
	Lernzielkontrolle	63
2	Warenvorlage und beratendes Verkaufen	64
2.1	Angebotsphase	65
2.2	Verkaufsargumentation	66
	Prüfungsaufgaben	71
	Lernzielkontrolle	73
3	Preis-Leistungs-Verhältnis und Sonderangebote	74
3.1	Preisnennung	75
3.2	Behandlung von Einwänden	76
3.3	Alternativangebote	79
	Prüfungsaufgaben	80
	Lernzielkontrolle	82
4	Kaufabschluss	83
4.1	Herbeiführen des Kaufabschlusses	85
4.1.1	Signale des Kunden	85
4.1.2	Abschlusstechniken	86
4.2	Abschluss der Verkaufshandlung	86
4.2.1	Zusatzartikel und Ergänzungsangebote	86
4.2.2	Bestätigung des Kaufs	89
4.2.3	Verabschiedung des Kunden	90
	Prüfungsaufgaben	92
	Lernzielkontrolle	94

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1	Kassensysteme	95
1.1	Vorbereitungen an der Kasse	96
1.2	Kassierregeln	97
1.3	Kassenarten	98
1.5	Falschgeld	99
	Prüfungsaufgaben	101
	Lernzielkontrolle	103
2	Rechtliche Grundlagen im Servicebereich	104
2.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	104
2.2	Rechtsgeschäfte und Rechtsobjekte	106
2.3	Kaufverträge	107
2.3.1	Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	108
2.3.2	Inhalte des Kaufvertrags	109
2.3.3	Grundsatz der Vertragsfreiheit	109
2.3.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen	110
2.3.5	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	110
2.4	Kaufvertragsstörungen	111
	Prüfungsaufgaben	112
	Lernzielkontrolle	114
3	Zahlungsarten	115
3.1	Funktionen des Geldes	116
3.2	Zahlungsarten	116
3.2.1	Barzahlung	116
3.2.2	Halbbare Zahlung	117
3.2.3	Unbare Zahlung	118
3.3	Umsatzsteuer	122
	Prüfungsaufgaben	125
	Lernzielkontrolle	129
4	Berechnungen im Servicebereich	130
4.1	Kassenbericht	130
4.2	Dreisatzrechnung	131
4.3	Prozentrechnung	133
4.4	Durchschnittsrechnung	136
	Prüfungsaufgaben	139
	Lernzielkontrolle	142

Waren präsentieren

1	Das Äußere des Geschäfts: die „Visitenkarte“ eines Unternehmens	143
1.1	Allgemeine Prinzipien der Raumgestaltung	143
1.2	Das Äußere des Geschäfts	144
1.2.1	Die Fassaden	144
1.2.2	Der Eingangsbereich: Kunden sind willkommen	144
1.2.3	Die Schaufenster	145
	Prüfungsaufgaben	150
	Lernzielkontrolle	151
2	Gestaltung der inneren Verkaufsräume	152
2.1	Visual Merchandising	152
2.2	Instrumente der Verkaufsraumgestaltung	152
2.3	Kundenführung	154
2.4	Platzierung der Waren in den Warenträgern	156
2.4.1	Regalzonen	156
2.4.2	Prinzipien der Regalbestückung/ der Warenplatzierung in den Warenträgern	157
	Prüfungsaufgaben	161
	Lernzielkontrolle	162
3	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	163
3.1	Warenkennzeichnung	163
3.2	Preisauszeichnung	166
	Prüfungsaufgaben	169
	Lernzielkontrolle	170

Werben und den Verkauf fördern

1 Werben	171
1.1 Werbeplan	171
1.1.1 Werbeziele und Zielgruppen	172
1.1.2 Arten (Formen) und Werbebotschaft	172
1.1.3 Werbemittel und Werbeträger	173
1.2 Direktwerbung	174
1.3 Kriterien bei der Auswahl von Werbemedien	175
1.5 UWG	175
Prüfungsaufgaben	178
Lernzielkontrolle	181
2. Verkauf fördern	182
2.1 Verbraucher-Promotion	182
2.2 Verkäufer-Promotion und Händler-Promotion	184
Prüfungsaufgaben	186
Lernzielkontrolle	187
3. Verpackung	188
3.1 Aufgaben der Verpackung	188
3.2 Verpackungsverordnung	189
Prüfungsaufgaben	193
Lernzielkontrolle	195
Muster für Werbebrief	196

Anhang

Formelsammlung	197
----------------	-----