

Lernfeld 1**Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren**

| | | | | | |
|------|--|----|----|----|-----|
| 1.1 | Ausbildung und Berufstätigkeit im Einzelhandel . . . | 13 | 16 | 18 | 211 |
| 1.2 | Einzelhandel und Gesamtwirtschaft | 20 | 24 | 27 | 212 |
| 1.3 | Organisation des Einzelhandelsunternehmens | 29 | 31 | 33 | 213 |
| 1.4 | Betriebsformen | 34 | 36 | 38 | 214 |
| 1.5 | Tarifverträge im Einzelhandel | 39 | 41 | 45 | 215 |
| 1.6 | Betriebliche Mitbestimmung | 42 | 43 | | 215 |
| 1.7 | Soziale Sicherung | 46 | 48 | 49 | 216 |
| 1.8 | Gesetzlicher Arbeitsschutz | 50 | 52 | | 217 |
| 1.9 | Umweltschutz | 54 | 55 | 57 | 218 |
| 1.10 | Techniken zum Lernen und Präsentieren | 56 | | | 218 |

Lernsituationen

| | |
|---|-----------|
| Rechtliche Grundlagen der Berufsausbildung | 7 |
| Unternehmensleitbild | 11 |

Lernfeld 2**Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**

| | | | | | |
|--------|--|-----|-----|-----|-----|
| 2.1 | Der Umgang mit dem Kunden | 64 | 68 | 69 | 220 |
| 2.2 | Warenwissen nutzen | 66 | | | 220 |
| 2.3 | Erfolgreich kommunizieren | 70 | 72 | 77 | 221 |
| 2.4 | Verkaufsgespräch | 74 | | | |
| 2.4.1 | Verkaufsgespräch – Begrüßung | 74 | 76 | | 222 |
| 2.4.2 | Verkaufsgespräch – Bedarfsermittlung | 78 | 81 | 91 | 223 |
| 2.4.3 | Verkaufsgespräch – Warenvorlage | 82 | 84 | | 224 |
| 2.4.4 | Verkaufsgespräch – Argumentation | 85 | 87 | | 225 |
| 2.4.5 | Verkaufsgespräch – Preisnennung | 88 | 90 | | 226 |
| 2.4.6 | Verkaufsgespräch – Einwandbehandlung | 93 | 95 | 103 | 226 |
| 2.4.7 | Verkaufsgespräch – Alternativen anbieten | 96 | 98 | | 227 |
| 2.4.8 | Verkaufsgespräch – Kaufentscheidung herbeiführen. | 97 | | | 227 |
| 2.4.9 | Verkaufsgespräch – Ergänzungs- und Zusatzangebote | 100 | 102 | | 228 |
| 2.4.10 | Verkaufsgespräch – Bekräftigung der Kaufentschei- dung und Verabschiedung | 101 | | | 229 |

Lernsituationen

| | |
|--|-----------|
| Anforderungen an das Verkaufspersonal | 59 |
| Abschluss eines Verkaufsgesprächs | 62 |

Lernfeld 3**Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**

| | | | | | |
|-------|---|-----|-----|-----|-----|
| 3.1 | Rechtliche Grundlagen beim Kauf | 112 | 119 | 122 | 230 |
| 3.2 | Zahlungsarten | 123 | 127 | 131 | 231 |
| 3.3 | Kassensysteme und Serviceleistungen an der Kasse | 133 | 136 | 139 | 232 |
| 3.4 | Kaufmännische Rechenverfahren | 140 | | 160 | 234 |
| 3.4.1 | Durchschnittsrechnung | | 146 | | |
| 3.4.2 | Verteilungsrechnung | | 149 | | |
| 3.4.3 | Dreisatzrechnung | | 150 | | |
| 3.4.4 | Prozentrechnung | | 153 | | |

Lernsituation**Abschluss und Erfüllung eines Kaufvertrags 104****Lernfeld 4****Waren präsentieren**

| | | | | | |
|-----|---|-----|-----|-----|-----|
| 4.1 | Grundüberlegungen für die Warenpräsentation | 165 | 169 | 170 | 235 |
| 4.2 | Außengestaltung des Geschäfts | 166 | | | 235 |
| 4.3 | Gestaltung der Verkaufsräume | 171 | 177 | 182 | 235 |
| 4.4 | Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung | 179 | 181 | | 236 |

Lernsituation**Planung und Gestaltung von Schaufenstern 162****Lernfeld 5****Werben und den Verkauf fördern**

| | | | | | |
|-----|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 5.1 | Werbung im Einzelhandel | 187 | 189 | 195 | 237 |
| 5.2 | Werbung gestalten | 191 | 193 | | 237 |
| 5.3 | Werbeplan erstellen | 197 | 199 | | 238 |
| 5.4 | Werbeformen | 201 | 203 | 205 | 239 |
| 5.5 | Verbraucherschutz | 202 | | | 239 |
| 5.6 | Verpackungsverordnung | 206 | 208 | 209 | 240 |

Lernsituation

Wettbewerb fördert die Werbung 184
Bildquellenverzeichnis 241