

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 Kaufentscheidung 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