

LERNFELD 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1	Den Ausbildungsbetrieb vorstellen	7
2	Anforderungen an Kundenberater/-innen	12
3	Die Beschäftigungszeit einer Auszubildenden festlegen	18
4	Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag gegenüberstellen	23
5	Ein Ausbildungsverhältnis kündigen	27
6	Ein Ausbildungszeugnis ausstellen	31
7	Den Verlauf der Ausbildung planen	34
8	Kundenansprüche wecken	40
9	Die Leistungen des Einzelhandels erklären	51
10	Das Ausbildungssortiment erfassen und beschreiben	58
	Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 1	64
11	Verkaufsformen beschreiben	67
12	Betriebsformen des Einzelhandels unterscheiden	69
13	Einen Tarifvertrag aushandeln und abschließen	73
14	Die Hilfe des Betriebsrates in Anspruch nehmen	80
15	Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen	83
16	Kosten und Leistungen der sozialen Absicherung beurteilen	87
17	Private Vorsorge treffen	92
18	Im Rahmen des Arbeitsschutzes handeln	94
19	Nachhaltig wirtschaften	99
	Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 1	105

LERNFELD 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Kunden in verschiedenen Verkaufsformen ansprechen	109
2	Kundenansprüche ermitteln	125
3	Ware verkaufswirksam vorlegen	133
	Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 2	137
4	Mit Produkteigenschaften argumentieren	140
5	Den Preis im Verkaufsgespräch nennen	147
6	Einem Kundeneinwand mit Verständnis begegnen	149
7	Ein Ergänzungsangebot unterbreiten	156
8	Die Kaufentscheidung beschleunigen	159
9	Kaufentscheidungen bestätigen und Kunden verabschieden	162
10	Ein Alternativangebot unterbreiten	164
	Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 2	167

LERNFELD 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1	Waren an Kinder und Jugendliche verkaufen	169
2	Vom Kunden die Abnahme gekaufter Ware verlangen	173
3	Den Verkauf eines Artikels zum falsch ausgezeichneten Preis ablehnen	180
4	Dem Kunden das Eigentum an einer Ware verschaffen	183
5	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen berücksichtigen	186
	Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 3	189
6	Die Servicebereitschaft des Geschäftes deutlich machen	191

7	Die Falschgeldprüfung in die Kassieranweisung einbinden	195
8	Über die Anwendung von electronic cash (girocard) und elektronischem Lastschriftverfahren (ELV) entscheiden	198
9	Mit Kundenkarten und Gutscheinen an der Kasse umgehen	204
10	Belege für Kunden erstellen.	207
11	Die Tageseinnahmen an der Kasse ermitteln	213
12	Kassenauswertungen vergleichen	218
13	Aufgaben zum kaufmännischen Rechnen.	222
	13.1 Durchschnittsrechnen.	222
	13.2 Dreisatzrechnen.	224
	13.3 Prozentrechnen	230
	Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 3.	236

LERNFELD 4 Waren präsentieren

1	Ein Geschäft außen gestalten	239
2	Den Verkaufsraum eines Bedienungsgeschäftes gestalten	244
3	Warengruppen in einem Geschäft mit Vorwahl verteilen	247
4	Ein Selbstbedienungs-Schuhgeschäft umgestalten	251
5	Einen Lebensmittelsupermarkt verkaufsaktiv gestalten	254
6	Eine Vertragsfläche planen	261
	Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 4	271
7	Ordnungsregeln bei der Warenpräsentation beachten	274
8	Waren in einer Abteilung mit Bedienung verkäufergerecht einordnen	276
9	Die Vorwahl nach dem Kaufentscheidungsprozess des Kunden ausrichten	278
10	Die Blockpräsentation optimieren	283
11	Die Kennzeichnung einer Fertigpackung prüfen.	290
	Abschlussaufgabe 2 im Lernfeld 4	293

LERNFELD 5 Werben und den Verkauf fördern

1	Werbeziele festlegen	297
2	Die Werbebotschaft auf die Zielgruppe ausrichten	302
3	Einen Werbeplan erstellen.	306
4	Ein Werbemittel gestalten	312
5	Den Werbeerfolg prüfen.	316
6	Werbemaßnahmen beurteilen	323
7	Eine Direktwerbung durchführen	325
	Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 5	330
8	Verkaufsfördermaßnahmen entwickeln.	332
9	POS-Medien einsetzen	336
10	Werbemaßnahmen wettbewerbsrechtlich prüfen	339
11	Ältere Kunden durch Serviceleistungen binden	347
12	Ein Entsorgungskonzept für ein Warenhaus entwerfen	350
13	Güter versenden	355
	Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 5.	357

Warenwirtschaftssystem

1	Das Warenwirtschaftssystem INTWASYS kennenlernen	360
2	Verkäufe über eine Datenkasse erfassen	363
3	Kassendaten aus dem Warenwirtschaftssystem auswerten	366
	Bildquellenverzeichnis	369