

## 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 Ausbildungsortiment erfassen und beschreiben .....	58
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 1.....</b>	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
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 1.....</b>	105

## LERNFELD 2

## Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Kunden in verschiedenen Verkaufsformen ansprechen .....	109
2	Kundenansprüche ermitteln .....	125
3	Ware verkaufswirksam vorlegen.....	133
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 2.....</b>	137
4	Mit Produkteigenschaften argumentieren.....	140
5	Den Preis im Verkaufsgespräch nennen .....	147
6	Einem Kundeneinwand mit Verständnis begegnen .....	149
7	Ein Ergänzungangebot unterbreiten.....	156
8	Die Kaufentscheidung beschleunigen .....	159
9	Kaufentscheidungen bestätigen und Kunden verabschieden .....	162
10	Ein Alternativangebot unterbreiten.....	164
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 2.....</b>	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
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 3.....</b>	189
6	Die Servicebereitschaft des Geschäfts 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
<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 3 . . . . .</b>		236

## LERNFELD 4 Waren präsentieren

1	Ein Geschäft außen gestalten . . . . .	239
2	Den Verkaufsraum eines Bedienungsgeschäfts 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
<b>Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 4 . . . . .</b>		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
<b>Abschlussaufgabe 2 im Lernfeld 4 . . . . .</b>		293

LERNFELD 5 Werben und den Verkauf fördern

1	Werdeziele 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
	<b>Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 5 .....</b>	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
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 5 .....</b>	357

## **Warenwirtschaftssystem**

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