

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt Betriebswirtschaft Prüfungsfach: Verkauf und Marketing

Lernfeld 1: Aufgaben, Leistungen und organisatorische Struktur eines Einzelhandelsunternehmens darstellen

1.1	Leistungen und Betriebsformen des Einzelhandels	7
1.2	Sortimentsstruktur	8
1.3	Aufbau- und Ablauforganisation	9

1.4 Prüfungsaufgaben 11

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

2.1	Kundenorientierung	17
2.2	Waren-, Produktkenntnisse und Warenbeschreibungen	17
2.3	Verkaufsformen im Einzelhandel	18
2.4	Sprache	18
2.5	Körpersprache	19
2.6	Fragetechnik	19
2.7	Kontakt mit Kunden aufnehmen	20
2.8	Bedarfsermittlung	20
2.9	Kaufmotive	21
2.10	Warenvorführung	21
2.11	Verkaufsgespräche	21
2.12	Preisgespräche	22
2.13	Zusatzangebote	22
2.14	Alternativangebote	22

2.15 Prüfungsaufgaben 23

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten erarbeiten

3.1	Rechtsgrundlagen beim Verkauf	34
3.1.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	34
3.1.2	Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte	35
3.1.3	Vertragsfreiheit und Formvorschriften	35
3.1.4	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	36
3.1.5	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	36
3.1.6	Kaufvertrag und Eigentumsübertragung	37
3.2	Erfüllung des Kaufvertrags an der Kasse	38
3.2.1	Kassenarten und Kassieranweisungen	38
3.2.2	Zahlungsarten beim Verkauf	39

3.3 Prüfungsaufgaben 42

Lernfeld 4: Waren präsentieren

4.1	Das kundenorientierte Sortiment	50
4.2	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	50
4.3	Erlebnis- und Versorgungskäufe	51
4.4	Warenpräsentation	51
4.5	Warenplatzierung	51

4.6 Prüfungsaufgaben

52

Lernfeld 5: Werben und Verkauf fördern

5.1–5.4	Werbeziele, -planung, -träger, -erfolgskontrolle	59
5.5	Verkaufsförderung am Point of Sale	60
5.6	Grenzen der Werbung	60
5.7	Verpackung dient dem Umweltschutz	60

5.8 Prüfungsaufgaben

61

Lernfeld 6: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

6.1	Kundeneinwände	66
6.2	Kaufabschluss	66
6.3	Serviceleistungen an der Kasse	66
6.4	Kundenverhalten und Konsumverhalten	67
6.5	Konflikte im Verkaufsgespräch	67
6.6	Verkaufen bei Hochbetrieb	68
6.7	Kunden in Begleitung	68
6.8	Verkaufen kurz vor Ladenschluss	69
6.9	Geschenk- und Besorgungskauf	69
6.10	Reklamation	69
6.11	Umtausch	70
6.12	Ladendiebstahl	70

6.13 Prüfungsaufgaben

70

Lernfeld 7: Waren beschaffen, annehmen und lagern (Teil 1)

7.1	Einkaufskooperation	73
7.2	Anfrage, Angebot, Bestellung	73
7.3	Kaufvertragsarten	75

7.4 Prüfungsaufgaben

76

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

Prüfungsfach: Warenwirtschaft und Rechnungswesen

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

11.1	Geschäftsprozesse im Einzelhandel – Güter- und Geldströme	80
11.2	Kaufmännische Rechentechniken	81
11.2.1	Dreisatzrechnen	81
11.2.2	Durchschnittsrechnen	81
11.2.3	Prozentrechnen	82
11.2.4	Zinsrechnen	84
11.3	Kassenabrechnung und Belege	85
11.3.1	Kassensystem und Kassenbelege	85
11.4	Grundlagen der Buchführung	87
11.4.1	Inventur, Inventar und Bilanz	87
11.4.2	Wertveränderungen in der Bilanz	89
11.5	Prüfungsaufgaben	91

Lernfeld 12: Geschäftsprozesse bei der Beschaffung, Kalkulation und Lagerung der Ware erfolgsorientiert planen, kontrollieren und steuern

12.1	Planung des Beschaffungsprozesses	102
12.1.1	Ermittlung des Bedarfs und der Bestellmenge	102
12.1.2	Ermittlung des Bestellzeitpunkts – Bestellverfahren	103
12.1.3	Ermittlung der Bezugsquelle	104
12.1.4	Angebotsvergleich und Lieferantenauswahl	104
12.2	Kontrolle und Buchung des Wareneingangs	106
12.3	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung	107
12.4	Preis als absatzpolitisches Instrument	108
12.4.1	Möglichkeiten der Preisgestaltung	108
12.4.2	Preiskalkulation	109
12.5	Prüfungsaufgaben	113

Wirtschafts- und Sozialkunde (Gesamtwirtschaft)

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	129
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	129
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis	129
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	134
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	135
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	135
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	136
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	137
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	137

4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	143
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	143
5	Das System der sozialen Absicherung	149
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	149

6 Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I

154

Kompetenzbereich II:

Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	175
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	175
2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	179
3	Kooperation und Konzentration	181
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	181
4	Markt und Preis	183
4.1	Markt und Marktformen	183
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	185
4.3	Die Marktpreisbildung	191
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	191
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	194
4.3.3	Markteingriffe des Staates	200
4.3.4	Angebotsmonopol	203
4.3.5	Angebotsoligopol	208

5 Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II

211

Prüfungsfach: Gemeinschaftskunde Verkäufer/Verkäuferin Komplette Abschlussprüfungen ab Sommer 2013

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2013	222
2	Prüfungsaufgaben Winter 2013/2014	228
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2014	234
4	Prüfungsaufgaben Winter 2014/2015	239
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2015	245
6	Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016	250
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2016	256
8	Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017	263

Komplette Abschlussprüfung Sommer 2017

1	Prüfungsaufgaben Verkauf und Marketing	270
2	Prüfungsaufgaben Warenwirtschaft und Rechnungswesen	275
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde (Gesamtwirtschaft)	278
5	Prüfungsaufgaben Gemeinschaftskunde	281