

Inhaltsverzeichnis

Schriftliche Abschlussprüfung: Verkäufer/Verkäuferin bzw. Einzelhandel Teil 1

Schwerpunkt Betriebswirtschaft Prüfungsfach: Verkauf und Marketing

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

1.1	Leistungen und Betriebsformen des Einzelhandels	9
1.2	Sortimentsstruktur	12
1.3	Aufbau- und Ablauforganisation	13
1.4	Prüfungsaufgaben	18

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

2.1	Kundenorientierung	22
2.2	Waren-, Produktkenntnisse und Warenbeschreibungen	24
2.2.1	Produktkenntnisse erleichtern die Verkaufstätigkeit	24
2.2.2	Warenkundliche Informationsquellen	24
2.2.3	Produktbeschreibungen fördern das Fachwissen	25
2.2.4	Qualitätsmerkmale	25
2.2.5	Qualitätssicherung steigert die Leistung	26
2.3	Verkaufsformen im Einzelhandel	27
2.4	Sprache	30
2.5	Körpersprache	31
2.6	Fragetechnik	32
2.7	Kontakt mit Kunden aufnehmen	33
2.8	Bedarfsermittlung	35
2.9	Kaufmotive	36
2.10	Warenvorlage	37
2.11	Verkaufsargumente	38
2.12	Preisgespräche	40
2.13	Zusatzangebote	41
2.14	Alternativangebote	42
2.15	Prüfungsaufgaben	44

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten

3.1	Rechtsgrundlagen beim Verkauf	67
3.1.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	67
3.1.2	Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte	68
3.1.3	Vertragsfreiheit und Formvorschriften	69
3.1.4	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	70
3.1.5	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	72
3.1.6	Kaufvertrag und Eigentumsübertragung	73
3.2	Erfüllung des Kaufvertrages an der Kasse	74
3.2.1	Kassenarten und Kassieranweisungen	74
3.2.2	Zahlungsarten beim Verkauf	76
3.3	Prüfungsaufgaben	80

Lernfeld 4: Waren präsentieren

4.1	Das kundenorientierte Sortiment	99
4.2	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	100
4.2.1	Produktkennzeichnungen	100
4.2.2	Preisauszeichnung	101
4.3	Erlebnis- und Versorgungskäufe	102
4.4	Warenpräsentation	103
4.5	Warenplatzierung	105
4.6	Prüfungsaufgaben	106

Lernfeld 5: Werben und Verkauf fördern

5.1	Begriffsbestimmungen und Ziele der Werbung	115
5.2	Werbeplanung	116
5.3	Werbeträger auswählen und Werbemittel gestalten	119
5.4	Werbeerfolgskontrolle	120
5.5	Verkaufsförderung am „Point of Sale“	122
5.6	Grenzen der Werbung	123
5.7	Verpackung dient dem Umweltschutz	124
5.8	Prüfungsaufgaben	125

Lernfeld 6: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

6.1	Kundeneinwände	132
6.2	Kaufabschluss	133
6.3	Serviceleistungen an der Kasse	135
6.4	Kundenverhalten und Konsumverhalten	136
6.5	Konflikte im Verkaufsgespräch	138
6.6	Verkaufen bei Hochbetrieb	139
6.7	Kunden in Begleitung	140
6.8	Verkaufen kurz vor Ladenschluss	142
6.9	Geschenk- und Besorgungskauf	143
6.10	Reklamationen	145
6.11	Umtausch	146
6.12	Ladendiebstahl	147
6.13	Prüfungsaufgaben	148

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

7.1	Einkaufskooperation	152
7.2	Anfrage, Angebot, Bestellung	153
7.3	Kaufvertragsarten	157
7.4	Prüfungsaufgaben	159

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

Prüfungsfach: Warenwirtschaft und Rechnungswesen

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

11.1	Geschäftsprozesse im Einzelhandel – Güter- und Geldströme	165
11.2	Kaufmännische Rechentechniken	167
11.2.1	Dreisatzrechnen	167
11.2.2	Durchschnittsrechnen	169
11.2.3	Prozentrechnen	170
11.2.4	Zinsrechnen	173

11.3	Kassenabrechnung und Belege	175
11.4	Grundlagen der Buchführung	177
11.4.1	Inventur, Inventar und Bilanz	177
11.4.2	Wertveränderungen in der Bilanz	181
11.5	Prüfungsaufgaben	183

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

12.1	Planung des Beschaffungsprozesses	211
12.1.1	Ermittlung des Bedarfs und der Bestellmenge	211
12.1.2	Ermittlung des Bestellzeitpunkts – Bestellverfahren	213
12.1.3	Ermittlung der Bezugsquelle	216
12.1.4	Angebotsvergleich und Lieferantenauswahl	218
12.2	Kontrolle und Buchung des Wareneingangs	221
12.3	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung	222
12.4	Preis als absatzpolitisches Instrument	226
12.4.1	Möglichkeiten der Preisgestaltung	226
12.4.2	Preiskalkulation	228
12.5	Prüfungsaufgaben	232

Wirtschafts- und Sozialkunde (Gesamtwirtschaft)

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren
--

1	Duales Ausbildungssystem	259
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	259
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis	260
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	270
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	272
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	272
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	275
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	277
3.1	Allgemeine Grundlagen	277
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	279
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung	281
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	282
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	287
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	287
4.2	Betriebsvereinbarung	291
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	291
5	Das System der sozialen Absicherung	296
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2017)	296
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	297
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	298
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	302
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	302
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	305
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	306
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	307
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	307
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle + Lösungen (Stand: 01/2017)	310
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	313

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der sozialen Marktwirtschaft analysieren		
1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	368
1.1	Wirtschaftskreislauf	368
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	370
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	373
2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	377
3	Kooperation und Konzentration	380
3.1	Grundlagen	380
3.2	Kartell und Kartellverbot	381
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	385
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	386
4	Markt und Preis	387
4.1	Markt und Marktformen	387
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	390
4.3	Die Marktpreisbildung	396
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	396
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	399
4.3.3	Markteingriffe des Staates	405
4.3.4	Angebotsmonopol	408
4.3.5	Angebotsoligopol	413
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	416

Prüfungsfach: Deutsch Verkäufer/Verkäuferin und Kauffrau/-mann im Einzelhandel

1	Aufgabentyp 1: Inhaltsangabe und Interpretation (Den Inhalt eines literarischen Textes wiedergeben und eine Zusatzaufgabe bearbeiten)	
1.1	Begriffe	428
1.2	Vorgehen	428
1.3	Fehler	430
1.4	Beispiele	431
1.5	Ergänzung 1: Zitieren	432
1.5.1	Begriffe	432
1.5.2	Vorgehen	432
1.5.3	Beispiele	432
1.6	Ergänzung 2: Indirekte Rede/Konjunktiv	433
2	Aufgabentyp 2/1: Kreatives Schreiben (Variante A: Weitererzählen, Variante B: Umschreiben)	
2.1	Begriff	434
2.2	Vorgehen	434
2.3	Aufbau	436
2.4	Sprache/Stil	436
2.5	Probleme/Fehler	437
2.6	Beispiele	437
3	Aufgabentyp 2/2: Kreatives Schreiben (Variante A: Privater Brief o. E-Mail, Variante B: Tagebucheintrag)	
3.1	Begriffe	439
3.2	Vorgehen	439
3.3	Schreibweise/Stil	440
3.4	Aufbau	440
3.5	Probleme/Fehler	441
3.6	Beispiel	442

4	Aufgabentyp 3: Privater Geschäftsbrief	
4.1	Begriff	443
4.2	Vorgehen	443
4.3	Fehler	445
4.4	Äußere Form, Anordnung (DIN 5008) – Beispiel/Musterbrief	446
5	Aufgabentyp 4: Schaubild	
5.1	Begriffe	447
5.2	Vorgehen	448
5.3	Schreibweise/Stil	449
5.4	Fehler	449
5.5	Beispiel	449
6	Aufgabentyp 5: Stellungnahme	
6.1	Begriff	451
6.2	Vorgehen	451
6.3	Allgemeines Argumentationsschema/Aufbau eines Argumentes	452
6.4	Einleitung	452
6.5	Hauptteil	453
6.5.1	Lineares Thema	453
6.5.2	Dialektisches (kontroverses) Thema	453
6.5.3	Stellungnahme aufgrund eines Meinungstextes	454
6.6	Schluss	454
6.7	Schreibweise	455
6.8	Fehler	455
6.9	Beispiele	455
7	Aufgabentyp 6: Visualisierung (Das Strukturbild eines Sachtextes entwerfen sowie eine Stellungnahme zum Thema/zur Aussage des Textes verfassen)	
7.1	Begriffe	457
7.2	Vorgehen (Schaubild/Visualisierung)	457
7.3	Beispiel	458
7.4	Fehler	460
8	Prüfungsaufgaben	461
Prüfungsfach: Gemeinschaftskunde Verkäufer/Verkäuferin		
Komplette Abschlussprüfungen seit Sommer 2013		
1	Prüfungsaufgaben Sommer 2013	482
2	Prüfungsaufgaben Winter 2013/2014	492
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2014	499
4	Prüfungsaufgaben Winter 2014/2015	508
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2015	516
6	Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016	523
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2016	532
8	Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017	540
Komplette Abschlussprüfung Sommer 2017		
1	Prüfungsaufgaben Verkauf und Marketing	550
2	Prüfungsaufgaben Warenwirtschaft und Rechnungswesen	555
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde	560
4	Prüfungsaufgaben Deutsch	568
5	Prüfungsaufgaben Gemeinschaftskunde	574