

INHALTSVERZEICHNIS

Lernfeld 2.1

Verkauf aktiv gestalten	10
1 Maßnahmen zur Förderung der Kundenorientierung im Fleischerfachgeschäft entwickeln ...	12
1.1 Entwicklung der Märkte seit der Nachkriegszeit	13
1.2 Kundenorientierung als Erfolgsfaktor	14
1.3 Analyse der Kundenorientierung im Fleischerfachgeschäft	16
2 Ein Anforderungsprofil für Betrieb und Verkaufstätigkeit auf der Basis von Kundenerwartungen erstellen	19
2.1 Ansprüche von Kunden an das Verkaufspersonal.....	20
2.2 Ansprüche der Kunden an das Unternehmen..	22
2.3 Ansprüche des Kunden an die Ware	23
3 Verbale und nonverbale Kommunikationsmittel in Verkaufsgesprächen zielgerichtet einsetzen.....	25
3.1 Der Verkaufsvorgang – Phasen eines Verkaufsgesprächs.....	26
3.2 Verbale und nonverbale Kommunikation in Verkaufsgesprächen.....	27
3.2.1 Verbale Kommunikation	28
3.2.2 Nonverbale Kommunikation	30
3.2.3 Paraverbale Kommunikation (Stimmeigenschaften und Sprechverhalten).....	33
3.3 Aktives Zuhören	34
3.4 Bewertungsbogen	35

4 Auf unterschiedliche Kundentypen im Verkaufsgespräch eingehen	37
4.1 Bedürfnisse.....	39
4.2 Kaufmotive	40
4.3 Einteilung von Kunden.....	41
4.3.1 Kundenarten.....	41
4.3.2 Kundentypen.....	41
4.3.3 Besondere Kundengruppen	43
4.4 Kundenorientiertes Vorgehen im Beratungsgespräch	43
4.4.1 Fragetechniken zur Bedarfsermittlung	43
4.4.2 Formulieren von Verkaufsargumenten	44
4.4.3 Preisargumentation.....	45
4.4.4 Empfehlung von Ergänzungsangeboten.....	45
4.4.5 Empfehlung von Zusatzangeboten.....	46
4.4.6 Empfehlung von Alternativangeboten.....	46
5 Die Abschlussphasen im Verkaufsgespräch optimal gestalten	49
5.1 Herbeiführung des Kaufentschlusses.....	49
5.1.1 Sprachliche und körpersprachliche Signale des Kunden.....	50
5.1.2 Abschlusstechniken	50
5.2 Vorgehen nach der Kaufentscheidung und Beendigung des Verkaufsgesprächs.....	51
6 Professionelle Verkaufsgespräche mit besonderen Kundengruppen führen.....	55
6.1 Kinder und Jugendliche	56
6.2 Singles	57
6.3 Senioren.....	58
6.4 Kunden anderer Muttersprache	59

Lernfeld 2.2

Waren kundenorientiert verkaufen	62
1 Kunden bei der Auswahl von Brüh- und Kochwurst sowie von Kochpökelwaren im Verkaufsgespräch beraten.....	64
1.1 Brühwurst – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	65
1.2 Kochwurst – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	70
1.3 Kochpökelwaren – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	73
1.4 Bedeutung für die menschliche Ernährung ..	76
2 Kunden bei der Auswahl von Rohwurst und Röhöpkelwaren im Verkaufsgespräch beraten...	79
2.1 Rohwurst – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	80
2.2 Röhöpkelwaren – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote	86
2.3 Bedeutung für die menschliche Ernährung.....	88

3 Kunden bei der Auswahl von kalten Braten und Spezialitäten im Verkaufsgespräch beraten.....	90
3.1 Kalte Braten – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	91
3.2 Spezialitäten – Lagerung, Verwendung, Zubereitung und Zusatzangebote.....	92
3.3 Bedeutung für die menschliche Ernährung ..	95
4 Eine Thekenbelegung vorbereiten, planen und gestalten	98
4.1 Voraussetzungen für die Thekenbelegung....	98
4.1.1 Frischezustand der Produkte und Hygiene...	99
4.1.2 Temperatur.....	102
4.1.3 Kritische Kontrollpunkte	103
4.2 Thekenbelegungsplan.....	104
4.3 Kennzeichnung der Produkte nach den gesetzlichen Bestimmungen.....	107
4.3.1 Preisangabenverordnung (PAngV) und Lebensmittelkennzeichnungsverordnung (LMKV).....	108

4.3.2 Aromenverordnung (AromV) und Zusatzstoff-Zulassungsverordnung (ZZuV).....	112	5.2 Anlass- und saisonbezogene Thekenbelegung.....	118
4.3.3 Nährwertkennzeichnungsverordnung (NKV)...	113	5.3 Verpacken von Produkten.....	121
4.3.4 Diätverordnung.....	113	5.4 Bewertung der Thekenware.....	122
4.3.5 Gesetz über das Mess- und Eichwesen (EichG)	114	6 Platten dekorativ anrichten	124
4.3.6 Rindfleischetikettierungsgesetz (RiFLEtikettG)	114	6.1 Auswahl der Platten.....	125
4.4 Vom Materialpreis zum Verkaufspreis (Preiskalkulation).....	115	6.2 Vorbereiten der Materialien.....	127
5 Waren positionieren – Blickfänge verkaufswirksam präsentieren	117	6.3 Legetechniken.....	128
5.1 Blickfänge positionieren.....	117	6.4 Garniturauswahl.....	131
		6.5 Plattenkalkulation.....	133

Lernfeld 2.3

Speisen herstellen und anrichten	136	2.3 Herstellung ausgewählter Produkte.....	154
1 Salatvariationen herstellen und anrichten	138	2.3.1 Belegte Brotwaren und Sandwiches.....	154
1.1 Einteilung von Salaten.....	139	2.3.2 Wraps.....	158
1.1.1 Blattsalate.....	139	2.3.3 Gefüllte Pitabrote.....	158
1.1.2 Salate aus Gemüse oder Kartoffel.....	140	2.3.4 Gefüllte oder belegte gebackene/ überbackene Snacks.....	159
1.2 Salatsoßen (Salatdressings).....	143	2.4 Warenpräsentation von Snacks.....	161
1.3 Das Salatangebot im Fleischerfachgeschäft	144	3 Fingerfood herstellen und dekorativ anrichten	163
2 Baguette, Sandwich und Co. für den Außer-Haus-Verzehr herstellen	149	3.1 Kanapees.....	164
2.1 Planung eines Snack-Verkaufsprogramms...	150	3.2 Halbe belegte Brötchen.....	167
2.2 Zukauf von vorgefertigten Lebensmitteln/ Convenience-Food.....	152	3.3 Weitere Beispiele für Fingerfood.....	168
		3.4 Servieren und Präsentieren.....	170

Lernfeld 2.4

Produkte verkaufsfördernd präsentieren ...	174	3 Wirksame Werbeträger auswählen und produktangemessen gestalten	192
1 Das Ladenumfeld ansprechend gestalten	176	3.1 Werbemittel.....	193
1.1 Umgebung des Geschäfts.....	177	3.2 Platzierung.....	195
1.2 Eingangsbereich.....	177	3.3 Gestaltung.....	195
1.3 Schaufenster.....	178	3.4 Handschrift.....	197
2 Mit der Verkaufsraumgestaltung ein positives Einkaufsklima schaffen	182	3.5 Aktionsschaufenster.....	201
2.1 Ladeneinrichtung.....	183	4 Präsente/Geschenkartikel fertigen und verkaufsfördernd anbieten	204
2.1.1 Was gehört zur Ladenausstattung?.....	184	4.1 Materialauswahl.....	206
2.1.2 Warenträger.....	184	4.1.1 Geeignete Produkte für Präsente.....	206
2.1.3 Bestückung.....	185	4.1.2 Auswahl der Behältnisse.....	207
2.2 Schaffen eines positiven Einkaufsklimas.....	185	4.1.3 Geeignete Dekoration.....	207
2.2.1 Dekorationsgegenstände.....	186	4.1.4 Auswahl der Verpackung.....	213
2.2.2 Bilder.....	186	4.2 Unterlegen und Arrangieren.....	214
2.2.3 Musik.....	187	4.3 Preiskalkulation.....	216
2.2.4 Geruchsstoffe.....	187	5 Die Präsentation ausgewählter Produkte bewerten	219
2.2.5 Farbe.....	187	5.1 Das Produkt spricht für sich selbst.....	220
2.2.6 Beleuchtung.....	189	5.2 Anlässe nutzen.....	221
2.2.7 Raumklima.....	190	5.3 Den Verkauf mit allen Sinnen fördern.....	222
		5.3.1 Warendruck.....	222
		5.3.2 Farbe in der Theke.....	223

Lernfeld 3.1	
Besondere Verkaufssituationen gestalten	226
1 Verkaufsgespräche in besonderen Situationen erfolgreich meistern	228
1.1 Verkauf kurz vor Ladenschluss	229
1.2 Verkauf bei Hochbetrieb	229
2 Einwände von Kunden behandeln	232
2.1 Kundeneinwände und deren Bedeutung im Verkaufsgespräch	233
2.2 Verhalten des Verkaufspersonals bei Einwänden	233
2.3 Techniken der Einwandbehandlung	234
3 Bei Reklamationen situationsangemessen handeln	239
3.1 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	240
3.1.1 Arten von Mängeln	240
3.1.2 Gewährleistungspflicht des Verkäufers	241
3.1.3 Rechte des Käufers	241
3.1.4 Umtausch	242
3.2 Bedeutung von Reklamationen für das Unternehmen	243
3.3 Erkennen und Bewältigen von Konflikten	244
3.4 Umgang mit Reklamationen im Kundengespräch	245
4 Sich bei Ladendiebstahl angemessen verhalten und versuchen Diebstähle zu verhindern	248
4.1 Verhinderung von Ladendiebstählen im Lebensmitteleinzelhandel	250
4.2 Verhalten nach einem Ladendiebstahl	252

Lernfeld 3.2	
Waren herrichten, präsentieren und verkaufen	254
1 Kunden über die Fleischreifung informieren	256
1.1 Die Eiweißstruktur im lebenden Muskel	257
1.2 Der Kontraktionsvorgang	258
1.3 Vorgänge im Fleisch geschlachteter Tiere	259
1.3.1 Die Glycolyse	259
1.3.2 Die Totenstarre	260
1.3.3 Vorgänge bei der Fleischreifung	260
1.4 Veränderung der Fleischeigenschaften bei der Fleischreifung	261
1.4.1 Veränderung der Festigkeit	261
1.4.2 Veränderung des Geschmacks	262
1.4.3 Veränderung der Fleischfarbe	263
1.4.4 Veränderung der Haltbarkeit	264
1.5 Einflüsse auf die benötigte Reifedauer	265
1.6 Fehlerhafte Fleischreifung	267
1.6.1 DFD-Fleisch	267
1.6.2 PSE-Fleisch	268
1.6.3 Stickige Reifung	268
1.6.4 Kälteverkürzung (Cold shortening)	269
2 Rindfleisch für den Verkauf vorbereiten	271
2.1 Fleischteile des Rindes	271
2.1.1 Fleischteile des Vorderviertels	273
2.1.2 Fleischteile des Hinterviertels	274
2.2 Fleisch küchenfertig zuschneiden	276
2.2.1 Parieren	276
2.2.2 Fleischzuschnitt für große Fleischteile	276
2.2.3 Steaks	277
2.2.4 Klein geschnittenes Fleisch	280
2.3 Rindfleisch veredeln	280
2.4 Rindfleisch präsentieren	281
3 Kunden über die Verwendung von Rindfleisch beraten	282
3.1 Eigenschaften von Rindfleisch	283
3.2 Einflüsse auf die Fleischeigenschaften	284
3.2.1 Rasse	284
3.2.2 Geschlecht	285
3.2.3 Alter	285
3.2.4 Tierhaltung	285
3.3 Verwendung von Rindfleisch im Haushalt	286
3.3.1 Grillen und Kurzbraten	287
3.3.2 Braten	289
3.3.3 Schmoren	290
3.3.4 Sieden	291
3.4 Besondere Gerichte aus Rindfleisch	292
3.4.1 Rouladen	292
3.4.2 Sauerbraten	293
3.4.3 Bœuf à la mode	293
3.5 Passende Artikel aus dem Zusatzsortiment	295
3.5.1 Würzmittel	295
3.5.2 Teigwaren (Nudeln, Pasta)	295
3.5.3 Gemüse	298
4 Kunden über das Fleisch anderer Schlachttiere beraten	301
4.1 Kalbfleisch	301
4.1.1 Besondere Eigenschaften von Kalbfleisch	301
4.1.2 Die Fleischteile des Kalbes	303
4.1.3 Verwendung von Kalbfleisch zum Kurzbraten	303
4.1.4 Verwendung von Kalbfleisch zum Braten	304
4.1.5 Verwendung von Kalbfleisch zum Schmoren	304
4.1.6 Kalbfleisch veredeln	305
4.1.7 Passende Artikel aus dem Zusatzsortiment	306

4.2	Wildfleisch.....	306	5.2.1	Tiefgefrorene Fische.....	320
4.2.1	Besondere Eigenschaften von Wildfleisch....	307	5.2.2	Räucherfisch	320
4.2.2	Verwendung.....	307	5.3	Krustentiere	321
4.2.3	Wildfleisch veredeln	308	5.4	Schalentiere	322
4.2.4	Passende Artikel aus dem Zusatzsortiment..	308	6 Käse fachkundig verkaufen	324	
4.3	Geflügel.....	308	6.1	Herstellung von Käse	324
4.3.1	Geflügelarten.....	308	6.1.1	Dicklegen	325
4.3.2	Besondere Eigenschaften von Geflügelfleisch.....	310	6.1.2	Schneiden, Pressen.....	325
4.3.3	Geflügelfleisch in der Küche verwenden	311	6.1.3	Reifung.....	326
4.3.4	Geflügelfleisch veredeln.....	313	6.2	Rechtliche Bestimmungen.....	326
5 Fische und Meeresfrüchte	315		6.2.1	Einteilung der Käsegruppen nach dem Wassergehalt.....	327
5.1	Frische Fische.....	316	6.2.2	Einteilung der Käsesorten nach dem Fettgehalt.....	328
5.1.1	Bezugsquellen ausfindig machen.....	316	6.3	Das klassische Käsesortiment	329
5.1.2	Merkmale für die Frische	316	6.4	Überblick über Käsespezialitäten.....	331
5.1.3	Vorbereitung zum Verkauf.....	316	6.5	Schmelzkäse	332
5.1.4	Sortiment	317	6.6	Käse lagern und für den Verkauf vorbereiten.....	333
5.1.5	Verwendung von Fisch im Haushalt	319	6.7	Präsentation von Käse	333
5.1.6	Fisch präsentieren	320			
5.2	Konservierte Fische	320			
Lernfeld 3.3					
Gerichte herstellen und anrichten		336	2.2	Gerichte im Angebot des Fleischerfachgeschäfts	351
1 Feinkostsalate herstellen und dekorativ in der Theke präsentieren.....	338		2.2.1	Kalte Gerichte mit Fleisch und anderen Rohstoffen.....	351
1.1	Rechtliche Bestimmungen.....	339	2.2.2	Suppen.....	353
1.2	Zusammensetzung von Mayonnaise und Remoulade	341	2.2.3	Eintöpfe.....	355
1.3	Ausgewählte Rezepte	342	2.2.4	Warme Gerichte aus Fleisch.....	356
1.4	Präsentation in der Verkaufstheke	343	2.2.5	Soßen.....	358
2 Tagesgerichte für die Imbissstheke zubereiten und zum Verkauf anbieten	347		2.2.6	Beilagen	359
2.1	Grundsätze für die Zusammenstellung von Gerichten.....	349	2.3	Tipps zur Präsentation und zum Verkauf der Gerichte	361
Lernfeld 3.4					
Gerichte und Getränke präsentieren und servieren		366	1.5	Kleine Getränkekunde.....	375
1 Den Catering-Auftrag eines Kunden im Beratungsgespräch annehmen	368		1.5.1	Alkoholfreie Getränke	375
1.1	Anlässe für Partyservice	368	1.5.2	Alkoholische Getränke	377
1.2	Anlassbezogene Beratung des Kunden.....	369	1.5.3	Heißgetränke/Aufgussgetränke	382
1.3	Zusammenstellung von Menüs oder Büfets..	372	2 Ein Büfett planen und ausrichten	385	
1.3.1	Speisenfolge im Menü.....	372	2.1	Auswahl der Rezepte.....	386
1.3.2	Regeln zur Auswahl der Speisen	373	2.2	Ermittlung des Materialbedarfs	386
1.3.3	Zusammenstellung eines Büfets	374	2.3	Erstellen einer Einkaufsliste	388
1.4	Auswahl der passenden Getränke.....	375	2.4	Vorbereitung, Herstellung und Transport des Büfets.....	388
			2.5	Transport von Speisen	389
			2.6	Arbeiten im Service.....	390

