

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|---|----------------------|
| Vorwort | 3 |
| Lösungsbogen zum Heraustrennen | nach Seite 12 |
| Ausgangssituation | 15 |
| 1. Verkauf und Werbemaßnahmen | |
| 1.01 | |
| 1. Umsatzentwicklung | 16 |
| 2. Berechnung des prozentualen Umsatzverlusts | 16 |
| 3. Mitbewerberbeobachtung | 16 |
| 4. Sortimentspolitik | 17 |
| 5. Über- und Untergeschäft | 17 |
| 6. Sortimentsänderung | 17 |
| 7. Kern- und Randsortiment | 17 |
| 1.02 | |
| 1. Teambesprechung | 18 |
| 2. Gruppenarbeit | 18 |
| 3. Mind-Mapping | 18 |
| 4. Feedback | 19 |
| 5. Merkmale des Fachgeschäfts | 19 |
| 6. Kundengerechte, warengerechte und verkaufsgerechte Warenpräsentation | 19 |
| 7.1 Erlebnisorientierte Warenpräsentation/Visual Merchandising | 19 |
| 7.2 Demografischer Wandel | 19 |
| 1.03 | |
| 1. Verkaufszonen | 20 |
| 2. Kundenstromlenkung | 20 |
| 3.1 Regalzonen | 21 |
| 3.2 Verkaufswirksamkeit der Regalzonen | 21 |
| 4. Verbundplatzierung | 21 |
| 5. Zweitplatzierung | 21 |
| 6.1 Displaymaterial | 21 |
| 6.2 Displaymaterial | 21 |
| 7. Serviceleistungen | 21 |

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|---|-------|
| 1.04 | |
| 1.1 Werbeplan | 22 |
| 1.2 Werbeziele | 22 |
| 2.1 Werbeeinschränkungen | 22 |
| 2.2 Werbegrundsätze | 22 |
| 3.1 Bezugsquellenermittlung | 23 |
| 3.2 Bedeutung günstiger Bezugsquellen | 23 |
| 4. Angebotsvergleich | 23 |
| 5. Werbemittel | 23 |
| 6.1 Werbeaussage | 24 |
| 6.2 Werbeerfolgskontrolle | 24 |
| 7.1 Warenkennzeichnung | 24 |
| 7.2 Warenkennzeichnung | 24 |
| Information: EU-Energielabel | 25 |
| 8.1 Schaufensterarten | 25 |
| 8.2 Preisangabenverordnung | 25 |
| 1.05 | |
| 1. Anforderungsprofil | 26 |
| 2. Kundenansprüche | 26 |
| 3. Fachkundige Beratung | 26 |
| 4. Informationsquellen Warenkunde | 26 |
| 5. Fragetechnik | 27 |
| 6. Zusatzverkauf | 27 |
| 7.1 Kundensignale | 27 |
| 7.2 Kontaktaufnahme | 27 |
| 1.06 | |
| 1.1 AIDA-Formel | 27 |
| 1.2 Phasen des Verkaufsgesprächs | 28 |
| 2.1 Bedarfsermittlung | 28 |
| 2.2 Bedarfsermittlung | 28 |
| 3.1 Grundsätze der Warenvorlage | 28 |
| 3.2 Nonverbale Kundensignale | 28 |
| 4.1 Preisnennung | 28 |
| 4.2 Preisnennung im Verlauf des Verkaufsgesprächs | 28 |
| 4.3 Sandwich-Methode | 28 |
| 5.1 Ja-Aber-Methode | 29 |
| 5.2 Behandlung von Kundeneinwänden | 29 |
| 6. Kaufentscheidung herbeiführen | 29 |
| 7. Kundenkarte | 29 |

| Bereich | Seite |
|---|-----------|
| 1.07 | |
| 1. Verhalten beim Kassiovorgang | 30 |
| 2.1 Price-Look-Up Verfahren (PLU-Verfahren) | 30 |
| 2.2 Selfscanning | 30 |
| 3. Zahlungsmöglichkeiten | 30 |
| 4.1 Kassiovorgang im girocard-System | 31 |
| 4.2 Vorteile des girocard-Systems | 31 |
| 5. Sicherheitsmerkmale der Euro-Banknoten | 31 |
| 6. Kassenbeleg | 31 |
| 7.1 Kassenabrechnung | 32 |
| 7.2 Kassendifferenz | 32 |
| 7.3 Wechselgeldreklamation | 32 |
| 1.08 | |
| 1. Kundenbeschwerde | 33 |
| 2. Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen | 33 |
| 3.1 Mangelhafte Lieferung | 33 |
| 3.2 Rechte aus der mangelhaften Lieferung | 33 |
| 4. Rechte aus der mangelhaften Lieferung | 33 |
| 5. Bearbeitung von Reklamationen | 34 |
| 6. Rügefristen | 34 |
| 7.1 Garantie | 34 |
| 7.2 Unterschied Garantie und Gewährleistung | 34 |
| 2. Warenwirtschaft und Kalkulation | |
| Situation zu den Aufgaben 2.01 – 2.05 | 37 |
| 2.01 Warenwirtschaftssystem | 37 |
| 2.02 Warenwirtschaftssystem | 38 |
| 2.03 Datenverarbeitung | 39 |
| 2.04 Datenschutz | 39 |
| 2.05 Mobile Datenerfassung | 40 |
| Information: RFID-Technik/Near Field Communication | 40 |
| Situation zu den Aufgaben 2.06 – 2.09 | 41 |
| 2.06 Bezugskalkulation | 42 |
| 2.07 Kalkulation | 42 |
| 2.08 Gewinn/Gewinnzuschlag | 42 |
| 2.09 Kalkulation | 43 |

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|--|-----------|
| Situation zu den Aufgaben 2.10 – 2.13 | 44 |
| 2.10 Handlungskosten/Handlungskostenzuschlag | 45 |
| 2.11 Kalkulationsbegriffe | 45 |
| 2.12 Kalkulationszuschlag/Kalkulationsfaktor | 46 |
| 2.13 Kalkulationsabschlag/Handelsspanne | 46 |
| Situation zu den Aufgaben 2.14 – 2.18 | 47 |
| 2.14 Wareneingangskontrolle | 47 |
| 2.15 Wareneingangsbearbeitung | 48 |
| 2.16 Mangelhafte Lieferung | 49 |
| 2.17 Sachmängelhaftung | 49 |
| 2.18 Artikelgenaue Datenerfassung | 50 |
| Situation zu den Aufgaben 2.19 – 2.28 | 51 |
| 2.19 Warenlagerung | 51 |
| 2.20 Lagerrisiko | 52 |
| 2.21 Meldebestand | 52 |
| 2.22 Absatz | 53 |
| 2.23 Lagerkennziffern | 54 |
| 2.24 Meldebestand/Mindestbestand | 55 |
| 2.25 Lagerkennziffern | 55 |
| 2.26 Lagerumschlag | 56 |
| 2.27 Lagerzinssatz | 56 |
| 2.28 Lagerkennziffern | 57 |
| Situation zu den Aufgaben 2.29 – 2.30 | 58 |
| 2.29 Statistik | 59 |
| 2.30 Statistik | 59 – 60 |
| Situation zu den Aufgaben 2.31 – 2.35 | 61 |
| 2.31 Inventur | 61 |
| 2.32 Inventurarten | 61 |
| 2.33 Inventurdifferenz | 62 |
| 2.34 Inventurdifferenz | 62 – 63 |
| 2.35 Inventurdifferenz | 63 |

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|--|-----------|
| Situation zu den Aufgaben 2.36 – 2.39 | 64 |
| 2.36 Bilanz | 64 |
| 2.37 Bilanzauswertung | 65 |
| 2.38 Gewinn- und Verlustrechnung | 65 |
| 2.39 Gewinn und Verlust | 66 |
| 2.40 Couponing | 66 – 67 |
| 2.41 Rechnen mit Maßen | 67 |
| 2.42 Prozentrechnung | 68 |
| 2.43 Prozentrechnung | 68 |
| 2.44 Prozentrechnung | 69 |
| 2.45 Dreisatz | 69 |
| 2.46 Dreisatz | 69 |
| 2.47 Durchschnittsrechnen | 70 |
| 2.48 Durchschnittsrechnen | 70 |
| 2.49 Verteilungsrechnen | 71 |
| 2.50 Verteilungsrechnen | 72 |
| Information: Ladendiebstahl | 72 |
| | |
| 3. Wirtschafts- und Sozialkunde | |
| Situation zu den Aufgaben 3.01 – 3.06 | 75 |
| 3.01 Aufgaben des Einzelhandels | 75 – 76 |
| 3.02 Güterarten | 77 |
| 3.03 Wirtschaftssektoren | 78 |
| 3.04 Ökonomisches Prinzip | 79 |
| 3.05 Erwerbswirtschaftliches Prinzip | 79 |
| 3.06 Wirtschaftskreislauf | 80 |
| Situation zu den Aufgaben 3.07 – 3.10 | 81 |
| 3.07 Kooperation | 81 |
| 3.08 Franchising | 82 |
| 3.09 Kooperation | 82 |
| 3.10 Wettbewerbsbeschränkungen | 83 |
| Information: „Button-Lösung“ | 83 |

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|---|------------|
| Situation zu den Aufgaben 3.11 – 3.15 | 84 |
| 3.11 Rechtsgeschäfte | 84 |
| 3.12 Rechtsgeschäfte | 85 |
| Information: „Kündigungsbutton“ | 85 |
| 3.13 Vertragsfreiheit | 86 |
| 3.14 Kaufvertrag | 87 |
| 3.15 Verpflichtungsgeschäft/Besitz und Eigentum | 88 |
| Situation zu den Aufgaben 3.16 – 3.21 | 89 |
| 3.16 Angebotsinhalte | 90 |
| 3.17 Angebotsbindung | 91 |
| 3.18 Kaufvertragsarten | 92 |
| 3.19 Lieferbedingungen | 93 |
| 3.20 Eigentumsvorbehalt | 94 |
| 3.21 Kaufvertragsstörungen | 95 |
| Situation zu den Aufgaben 3.22 – 3.27 | 96 |
| 3.22 Arbeitsgesetze | 96 |
| 3.23 Stellenausschreibung | 97 |
| 3.24 Kündigungsfristen | 98 |
| 3.25 Tarifverträge | 99 |
| Information: Das elektronische Lohnsteuerverfahren | 99 |
| 3.26 Gehälter/Hierarchiestruktur | 100 – 101 |
| 3.27 Sozialversicherung | 102 |
| 3.28 Arbeitszeitregelung | 103 |
| 3.29 Jugendarbeitsschutzgesetz | 103 |
| 3.30 Jugendarbeitsschutzgesetz | 104 |
| 3.31 Berufsbildungsgesetz | 104 |
| Situation zu den Aufgaben 3.32 – 3.39 | 106 |
| 3.32 Berufsausbildung | 106 |
| 3.33 Berufsausbildung | 107 |
| 3.34 Berufsausbildungsvertrag | 108 |
| 3.35 Berufsausbildungsvertrag | 109 |
| 3.36 Ausbildungsinhalte | 110 |
| 3.37 Voraussetzung der Berufsausbildung | 110 |
| 3.38 Pflichten des Ausbildenden | 111 |
| 3.39 Berufsschulpflicht | 111 |

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

| Bereich | Seite |
|--|--------------|
| Situation zu den Aufgaben 3.40 – 3.41 | 112 |
| 3.40 Tarifrecht | 112 – 113 |
| 3.41 Tarifrecht | 113 |
| Situation zu den Aufgaben 3.42 – 3.50 | 114 |
| 3.42 Betriebsratswahlen | 114 |
| 3.43 Betriebsrat | 115 |
| 3.44 Jugend- und Auszubildendenvertretung | 116 |
| 3.45 Unfallschutz | 117 |
| 3.46 Unfallverhütungsvorschriften | 117 |
| 3.47 Unfallverhütungsvorschriften | 118 |
| 3.48 Versicherungen | 118 |
| 3.49 Umweltschutz | 119 |
| 3.50 Umweltschutz | 120 |