

Lernfeld 1	
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	11
 Advance Organizer Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	12
1.1 Ausbildung und Berufstätigkeit im Einzelhandel	14
1.1.1 Ausbildung im Einzelhandel: Struktur, Inhalte und Prüfung	14
1.1.2 Ausbildungsvertrag	16
1.1.3 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag	16
1.1.4 Jugendarbeitsschutzgesetz	17
1.1.5 Nach der Ausbildung	17
1.2 Einzelhandel und Gesamtwirtschaft	19
1.2.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage	20
1.2.2 Güter	21
1.2.3 Ökonomische Prinzipien	22
1.2.4 Produktionsfaktoren	23
1.2.5 Wirtschaftskreislauf	23
1.2.6 Handel in der Gesamtwirtschaft	26
1.2.7 Markt und Preisbildung	27
1.3 Organisation des Einzelhandelsunternehmens	29
1.3.1 Unternehmensleitbild und Unternehmensziele	29
1.3.2 Aufgaben des Einzelhandels	31
1.3.3 Organisation	32
Kompetenzraster, Kapitel 1.1 bis 1.3	36
1.4 Verkaufsformen und Betriebsformen	37
1.4.1 Sortiment	37
1.4.2 Verkaufsformen	38
1.4.3 Betriebsform Ladenhandel	40
1.4.4 Betriebsform Versandhandel	42
1.4.5 Betriebsform ambulanter Handel	43
1.4.6 Neuere Betriebsformen	43
1.5 Tarifverträge im Einzelhandel	45
1.5.1 Anwendung von Tarifverträgen	46
1.5.2 Arten von Tarifverträgen	46
1.5.3 Funktion von Tarifverträgen	47
1.5.4 Tarifverhandlungen	47
1.6 Betriebliche Mitbestimmung	48
1.6.1 Wahl des Betriebsrats	49
1.6.2 Aufgaben und Rechte des Betriebsrats	49
1.6.3 Jugend- und Auszubildendenvertretung	51
1.7 Soziale Sicherung	51
1.7.1 Gesetzliche Sozialversicherung	52
1.7.2 Zusätzliche private Altersvorsorge	56
1.8 Gesetzlicher Arbeitsschutz	58
1.8.1 Arbeitszeiten und Urlaub	59
1.8.2 Kündigungsschutzgesetz	60
1.8.3 werdende Mütter und Elternzeit	61
1.8.4 Schutz von Schwerbehinderten	61
1.8.5 Gefahrschutz (Unfallverhütungsvorschriften)	61
1.9 Umweltschutz	63
1.9.1 Umwelt- und Klimaschutz heute	63
1.9.2 Umweltschutz im Einzelhandelsunternehmen	64
1.10 Techniken zum Lernen und Präsentieren	67
1.10.1 Gruppenarbeit	67

1.10.2	Brainstorming	68
1.10.3	Lerntagebuch	68
1.10.4	Mindmap	68
1.10.5	Planung einer Präsentation	69
1.10.6	Tipps für die Gestaltung von Folien	69
1.10.7	Tipps für die Durchführung der Präsentation	69
1.10.8	Rollenspiel	71
1.10.9	Feedback geben	71
1.10.10	Konflikte erkennen und lösen	71
Kompetenzraster, Kapitel 1.4 bis 1.10		73

Lernfeld 2

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	75
--	-----------

 Advance Organizer Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	76
--	-----------

2.1 Der Umgang mit dem Kunden	78
2.1.1 Kundenorientierung und ihre Bedeutung	78
2.1.2 Erwartungen der Kunden an das Verkaufspersonal	80
2.1.3 Erwartungen der Kunden an das Geschäft	80
2.1.4 Erwartungen der Kunden an das Produkt	81
2.1.5 Zufriedene Kunden führen zu Kundenbindung	82
2.2 Warenwissen nutzen	84
2.2.1 Das Sortiment des Unternehmens kennen	84
2.2.2 Sich Warenkenntnisse aneignen	84
2.2.3 Eigenschaften der Waren herausstellen	88
2.3 Erfolgreich kommunizieren	90
2.3.1 Grundlagen der Kommunikation	90
2.3.2 Nonverbale Kommunikation	92
2.3.3 Verbale Kommunikation	94
2.3.4 Gesprächsförderer und Gesprächsstörer	95

Kompetenzraster, Kapitel 2.1 bis 2.3	97
---	-----------

2.4 Das Verkaufsgespräch in Phasen	98
2.4.1 Verkaufsgespräch – Begrüßung	98
2.4.2 Verkaufsgespräch – Bedarfsermittlung	106
2.4.3 Verkaufsgespräch – Vorlage der Ware	110
2.4.4 Verkaufsgespräch – Argumentation	114
2.4.5 Verkaufsgespräch – Preisnennung	117
2.4.6 Verkaufsgespräch – Einwandbehandlung	121
2.4.7 Verkaufsgespräch – Alternativen anbieten	126
2.4.8 Verkaufsgespräch – Kaufentscheidung herbeiführen	128
2.4.9 Verkaufsgespräch – Ergänzungs- und Zusatzangebote	132
2.4.10 Verkaufsgespräch – Bekräftigung der Kaufentscheidung und Verabschiedung	135

Kompetenzraster, Kapitel 2.4.1 bis 2.4.10	137
--	------------

Lernfeld 3

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	139
--	------------

 Advance Organizer Kaufvertragsrecht und Kasse	140
--	------------

3.1 Rechtliche Grundlagen beim Kauf	142
3.1.1 Willenserklärungen	142
3.1.2 Personen	143
3.1.3 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	144
3.1.4 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	146

3.1.5	Vertragsfreiheit	146
3.1.6	Rechtsgeschäfte	147
3.1.7	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	148
3.1.8	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	149
3.1.9	Besitz und Eigentum	151
3.2	Zahlungsarten	153
3.2.1	Die Rechnung als Dokument des Kaufvertrags	154
3.2.2	Barzahlung	155
3.2.3	Halbbare Zahlung	156
3.2.4	Bargeldlose Zahlung	158
3.2.5	Zahlungsverfahren im Einzelhandel	162
Kompetenzraster, Kapitel 3.1 und 3.2		168
3.3	Kassensysteme und Serviceleistungen an der Kasse	169
3.3.1	Kassiovorgang als zentraler Punkt im Einzelhandel	169
3.3.2	Datenerfassung beim Kassiovorgang	170
3.3.3	Ergänzende Ausstattung der Kassen	173
3.3.4	Serviceangebote im Kassenbereich	176
Kompetenzraster, Kapitel 3.3		177
3.4	Kaufmännische Rechenverfahren	178
3.4.1	Durchschnittsrechnung	178
3.4.2	Verteilungsrechnung	180
3.4.3	Dreisatzrechnung	181
3.4.4	Prozentrechnung	183
Kompetenzraster, Kapitel 3.4		186
 Lernfeld 4		
Waren präsentieren		187
 Advance Organizer Waren präsentieren		188
4.1	Grundüberlegungen für die Warenpräsentation	190
4.2	Außengestaltung des Geschäfts	192
4.3	Gestaltung der Verkaufsräume	196
4.3.1	Visual Merchandising	197
4.3.2	Kundenführung und Warenplatzierung	203
4.4	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	208
4.4.1	Grundlagen der Warenkennzeichnung	208
4.4.2	Freiwillige Warenkennzeichnungen	211
4.4.3	Preisauszeichnung	213
Kompetenzraster, Kapitel 4.1 bis 4.4		214
 Lernfeld 5		
Werben und den Verkauf fördern		215
 Advance Organizer Werben und den Verkauf fördern		216
5.1	Werbung im Einzelhandel	218
5.1.1	Ziele und Aufgaben der Werbung	218
5.1.2	Werbegegenstand	220
5.1.3	Werbearten	222
5.1.4	Werbegrundsätze	223
5.2	Werbung gestalten	225
5.2.1	Werbeträger	225
5.2.2	Werbemittel	227

5.2.3	Werbebotschaft	228
5.2.4	Werbesprache	230
5.2.5	Werbegestaltung	231
5.3	Werbeplan erstellen	233
5.3.1	Werbung planen	233
5.3.2	Werbeerfolg kontrollieren	236
Kompetenzraster, Kapitel 5.1 bis 5.3		237
5.4	Werbeformen	238
5.5	Verbraucherschutz	243
5.6	Verpackungsverordnung	247
Kompetenzraster, Kapitel 5.4 bis 5.6		251

Lernfeld 6		
Waren beschaffen		253
	Advance Organizer Waren beschaffen	254
6.1	Grundlagen der Beschaffung	256
6.1.1	Ziele der Beschaffung	256
6.1.2	Organisation der Beschaffung	258
6.1.3	Bezugsquellen	259
6.1.4	Ökologische und soziale Aspekte	260
6.1.5	Das Sortiment als Grundlage der Beschaffungsplanung	262
6.2	Mengen-, Zeit- und Preisplanung	264
6.2.1	Mengenplanung	265
6.2.2	Zeitplanung	268
6.2.3	Preisplanung: Bezugskalkulation	270
6.2.4	Kooperation im Einzelhandel zur Optimierung der Beschaffung	274
6.3	Rechtliche Grundlagen	276
6.3.1	Anfrage	276
6.3.2	Angebot	277
6.3.3	Einzelne Angebotsbestandteile	279
6.3.4	Bestellung	282
6.3.5	Kaufvertragsarten	284
6.3.6	Exkurs: Zusendung unbestellter Ware	285
Kompetenzraster, Kapitel 6.1 bis 6.3		286
6.4	Angebotsvergleich	287
6.4.1	Quantitativer Angebotsvergleich	289
6.4.2	Qualitativer Angebotsvergleich	289
6.5	Beschaffung kontrollieren	292
6.5.1	Der Begriff der Warenwirtschaft	292
6.5.2	Bestandskontrolle	293
6.5.3	Renner-Penner-Liste	293
6.5.4	ABC-Analyse	294
6.5.5	Elemente von Warenwirtschaftssystemen	296
6.5.6	Nutzung des Warenwirtschaftssystems bei der Warenbeschaffung	297
Kompetenzraster, Kapitel 6.4 und 6.5		299

Lernfeld 7	
Waren annehmen, lagern und pflegen	301
 Advance Organizer Waren annehmen, lagern und pflegen	302
7.1 Waren annehmen	304
7.1.1 Warenannahme (äußere Prüfung)	305
7.1.2 Wareneingangskontrolle (innere Prüfung)	306
7.2 Schlechtleistung des Lieferanten	307
7.2.1 Arten von Mängeln	307
7.2.2 Ansprüche wegen Sachmängeln	308
7.2.3 Rüge von Mängeln	311
7.2.4 Einschränkungen der Gewährleistung im Kaufvertrag	312
7.2.5 Rückgriff	313
7.3 Lieferungsverzug	314
7.3.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzugs	314
7.3.2 Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug	316
Kompetenzraster, Kapitel 7.1 bis 7.3	318
7.4 Waren lagern	319
7.4.1 Lagerorganisation	319
7.4.2 Lagerarten	321
7.4.3 Regalsysteme	323
7.4.4 Einlagerung der Waren	324
7.4.5 Alternativen zur Eigenlagerung	325
7.4.6 Ordnungssysteme im Lager	325
7.5 Sicherheit und Umweltschutz im Lager	327
7.6 Waren pflegen	331
7.7 Inventur	335
7.7.1 Notwendigkeit einer Inventur	335
7.7.2 Vorbereitung der Inventur	336
7.7.3 Inventurverfahren	337
7.8 Lagerkennzahlen	339
Kompetenzraster, Kapitel 7.4 bis 7.8	344
Lernfeld 8	
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	345
 Advance Organizer Von der Idee zum Gewinn – ein langer Weg	346
8.1 Das Geschäftsmodell des Einzelhandels	348
8.2 Buchführung als Informationsquelle	351
8.2.1 Inventar	351
8.2.2 Die Bilanz aus dem Inventar ableiten	355
8.2.3 Bilanzkennzahlen	356
8.2.4 Gewinn- und Verlustrechnung	358
8.2.5 Kennzahlen zur Gewinn- und Verlustrechnung	362
8.2.6 Jahresabschluss	364
Kompetenzraster, Kapitel 8.1 und 8.2	365
8.3 Rechtliche Rahmenbedingungen	366
8.4 Belege im Einzelhandel	370
8.4.1 Belege begleiten den Geschäftsalltag	370
8.4.2 Kassenbon	372
8.4.3 Eingangsrechnungen und Ausgangsrechnungen	373

8.4.4	Kassenbericht	374
8.4.5	Kontoauszug	375
Kompetenzraster, Kapitel 8.3 und 8.4		375
8.5	Dokumentation von Geschäftsfällen	376
8.5.1	Geschäftsfälle als Bilanzänderungen	376
8.5.2	Änderungen der Bilanz	377
8.5.3	Konto	379
8.6	Warenwirtschaftssystem im Einzelhandel	382
8.6.1	Begriff der Warenwirtschaft	382
8.6.2	Praktische Arbeit mit dem Warenwirtschaftssystem	384
8.7	Aufbereitung von Daten	387
8.7.1	Erfassung betrieblicher Daten	387
8.7.2	Darstellung betrieblicher Daten	388
8.7.3	Auswertung von Umsatzdaten	390
Kompetenzraster, Kapitel 8.5 bis 8.7		393

Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen durchführen und kontrollieren

	Advance Organizer Preispolitische Maßnahmen durchführen und kontrollieren	396
9.1	Preisbildungseinflüsse	398
9.1.1	Einflussgrößen der Preisgestaltung	398
9.1.2	Preispolitik	401
9.1.3	Preisangabenverordnung	403
9.2	Vorwärtskalkulation	404
9.2.1	Berechnung des Bruttoverkaufspreises	406
9.2.2	Ermittlung des Handlungskostenzuschlagssatzes	407
9.2.3	Ermittlung des Gewinnzuschlagssatzes	408
Kompetenzraster, Kapitel 9.1 und 9.2		409
9.3	Rückwärtskalkulation	410
9.3.1	Rückwärtskalkulation bis zum Bezugspreis	410
9.3.2	Rückwärtskalkulation bis zum Listeneinkaufspreis	413
9.4	Differenzkalkulation	415
Kompetenzraster, Kapitel 9.3 und 9.4		417
9.5	Verkürzte Kalkulationsverfahren	418
9.5.1	Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor	419
9.5.2	Kalkulationsabschlag	420
9.5.3	Handelsspanne	421
9.6	Verwenden einer Tabellenkalkulations-Software	423
Kompetenzraster, Kapitel 9.5 und 9.6		426

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

	Advance Organizer Besondere Verkaufssituationen bewältigen	428
10.1	Kundenverhalten und Käufertypen	430
10.1.1	Beschreibung von Kundengruppen	430
10.1.2	Käufertypen	433

10.2	Besondere Kundengruppen	437
10.2.1	Verkaufspotenzial ausschöpfen	437
10.2.2	Kinder und Jugendliche	438
10.2.3	Senioren	440
10.2.4	Ausländer	441
10.2.5	Behinderte und Kranke	442
10.3	Besondere Verkaufssituationen	444
10.3.1	Kunden in Begleitung	444
10.3.2	Geschenk- und Besorgungskauf	446
10.3.3	Verkauf bei Hochbetrieb und Ladenschluss	447
10.3.4	Digitalisierung beim Verkauf	449
10.3.5	Verkaufsstörungen	450
10.3.6	Ladendiebstahl	451
10.3.7	Gewährleistung, Garantie, Kulanz und Produkthaftung	455
10.4	E-Commerce im Einzelhandel	459
10.4.1	Bedeutung und Struktur des E-Commerce	459
10.4.2	Vertriebskanäle und Vertriebsstrategien	462
10.4.3	Rechtliche Grundlagen	465
10.5	Besondere Arten des Kaufs	467
10.5.1	Finanzierungskauf	467
10.5.2	Sonderformen der Finanzierung	470
Kompetenzraster, Kapitel 10.1 bis 10.5		471
Sachwortverzeichnis		473
Bildquellenverzeichnis		479