

Lernfeld 1
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

Lernsituationen

zu 1.1:	Ausbildung und Berufstätigkeit im Einzelhandel	7
zu 1.2:	Einzelhandel und Gesamtwirtschaft: Motive für Kaufentscheidungen	19
zu 1.3:	Organisation des Einzelhandelsunternehmens: Unternehmensleitbild	29
zu 1.4:	Verkaufsformen und Betriebsformen: Onlinehandel	36
zu 1.5–1.8:	Tarifverträge im Einzelhandel/Betriebliche Mitbestimmung/Soziale Sicherung/ Gesetzlicher Arbeitsschutz	43
zu 1.9:	Umweltschutz	60
zu 1.10:	Techniken zum Lernen und Präsentieren	66

1.1	Ausbildung und Berufstätigkeit im Einzelhandel	11
1.2	Einzelhandel und Gesamtwirtschaft	20
1.3	Organisation des Einzelhandelsunternehmens	30
1.4	Verkaufsformen und Betriebsformen	37
1.5	Tarifverträge im Einzelhandel	45
1.6	Betriebliche Mitbestimmung	47
1.7	Soziale Sicherung	52
1.8	Gesetzlicher Arbeitsschutz	56
1.9	Umweltschutz	63
1.10	Techniken zum Lernen und Präsentieren	67

Lernfeld 2
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Lernsituationen

zu 2.1–2.2:	Anforderungen an das Verkaufspersonal	69
zu 2.3–2.4.1:	Ein Verkaufsgespräch beginnen	78
zu 2.4.2–2.4.5:	Die richtige Ware herausfinden	87
zu 2.4.6–2.4.10:	Waren dem Kundenwunsch entsprechend anbieten	103

2.1	Der Umgang mit dem Kunden	72
2.2	Warenwissen nutzen	74
2.3	Erfolgreich kommunizieren	79
2.4	Verkaufsgespräch	
2.4.1	Verkaufsgespräch – Begrüßung	83
2.4.2	Verkaufsgespräch – Bedarfsermittlung	88
2.4.3	Verkaufsgespräch – Vorlage der Ware	92
2.4.4	Verkaufsgespräch – Argumentation	95
2.4.5	Verkaufsgespräch – Preisnennung	98
2.4.6	Verkaufsgespräch – Einwandbehandlung	105
2.4.7	Verkaufsgespräch – Alternativen anbieten	108
2.4.8	Verkaufsgespräch – Kaufentscheidung herbeiführen	109
2.4.9	Verkaufsgespräch – Ergänzungs- und Zusatzangebote	112
2.4.10	Verkaufsgespräch – Bekräftigung der Kaufentscheidung und Verabschiedung	113

Lernfeld 3
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

Lernsituationen

zu 3.1:	Abschluss und Erfüllung eines Kaufvertrags	116
zu 3.2:	Zahlungsvorgänge	131
zu 3.3:	Kassensysteme und Serviceleistungen an der Kasse	143
zu 3.4:	Kaufmännische Rechenverfahren	152

3.1	Rechtliche Grundlagen beim Kauf	119
3.2	Zahlungsarten	133
3.3	Kassensysteme und Serviceleistungen an der Kasse	144
3.4	Kaufmännische Rechenverfahren	153
3.4.1	Durchschnittsrechnung	
3.4.2	Verteilungsrechnung	
3.4.3	Dreisatzrechnung	
3.4.4	Prozentrechnung	

Lernfeld 4
Waren präsentieren

Lernsituationen

zu 4.1–4.2:	Planung und Gestaltung von Schaufenstern	182
zu 4.3:	Gestaltung der Verkaufsräume	191
zu 4.4:	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	202

4.1	Grundüberlegungen für die Warenpräsentation	185
4.2	Außengestaltung des Geschäfts	186
4.3	Gestaltung der Verkaufsräume	193
4.4	Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung	204

Lernfeld 5
Werben und den Verkauf fördern

Lernsituationen

zu 5.1–5.3:	Wettbewerb fördert die Werbung	210
zu 5.4–5.6:	Verkaufsförderung	228

5.1	Werbung im Einzelhandel	213
5.2	Werbung gestalten	217
5.3	Werbeplan erstellen	223
5.4	Werbeformen	229
5.5	Verbraucherschutz	231
5.6	Verpackungsverordnung	235