

# Inhaltsverzeichnis

## Lernfeld 1

|   |     |
|---|-----|
| <b>Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren .....</b>                  | 11  |
| <b>1 Präsentation des Ausbildungsbetriebes .....</b>                      | 12  |
| <b>2 Unternehmensleitbild und Zielsystem des Unternehmens .....</b>       | 14  |
| 2.1 Unternehmensleitbild .....  | 14  |
| 2.2 Unternehmensziele .....   | 18  |
| <b>3 Der Einzelhandel in der Gesamtwirtschaft .....</b>                   | 24  |
| 3.1 Bedürfnisse .....   | 24  |
| 3.1.1 Bedürfnisse als Antriebskräfte für das menschliche Verhalten .....  | 25  |
| 3.1.2 Vom Bedürfnis über den Bedarf zur Nachfrage .....                   | 27  |
| 3.2 Güterarten .....  | 31  |
| 3.3 Wirtschaftliches Handeln nach dem ökonomischen Prinzip .....          | 33  |
| 3.3.1 Anwendung des ökonomischen Prinzips in privaten Haushalten .....    | 34  |
| 3.3.2 Anwendung des ökonomischen Prinzips in Unternehmen .....            | 35  |
| 3.4 Gesamtwirtschaftliche Bedeutung des Einzelhandels .....               | 37  |
| 3.4.1 Wertschöpfungsprozess .....   | 37  |
| 3.4.2 Produktionsfaktoren im Einzelhandel .....                           | 40  |
| 3.4.3 Wirtschaftskreislauf .....  | 44  |
| 3.4.4 Markt und Preisbildung .....  | 49  |
| 3.4.5 Leistungen des Einzelhandels .....                                  | 60  |
| 3.4.6 Branchen im Einzelhandel .....                                      | 65  |
| 3.5 Sortiment des Einzelhändlers .....                                    | 67  |
| 3.5.1 Sortimentsbildung .....   | 67  |
| 3.5.2 Sortimentsgliederung .....  | 71  |
| 3.6 Standort des Einzelhandelsbetriebes .....                             | 75  |
| 3.7 Betriebsformen .....  | 83  |
| 3.7.1 Herkömmliche Betriebsformen im Ladenhandel .....                    | 84  |
| 3.7.2 Betriebsformen für spezielle Kundenansprüche .....                  | 89  |
| 3.7.3 Handel ohne festen Standort (ambulanter Handel, Wanderhandel) ..... | 91  |
| 3.8 Strukturwandel und Trends im Einzelhandel .....                       | 98  |
| 3.8.1 Wirtschaftsbereich Einzelhandel .....                               | 99  |
| 3.8.2 Dynamik der Betriebsformen .....                                    | 100 |
| 3.8.3 Chancen des Fachhandels in der Zukunft .....                        | 102 |
| 3.9 Verkaufsformen .....  | 105 |
| 3.10 Organisation im Einzelhandelsbetrieb .....                           | 108 |
| 3.10.1 Aufbauorganisation .....   | 108 |
| 3.10.2 Leitungssysteme .....  | 111 |
| 3.10.3 Ablauforganisation .....   | 117 |
| <b>4 Ausbildung im Einzelhandel .....</b>                                 | 120 |
| 4.1 Duales Ausbildungssystem .....  | 120 |
| 4.2 Ausbildungsvertrag .....  | 126 |
| 4.3 Jugendarbeitsschutz .....   | 130 |
| 4.4 Berufstätigkeit im Einzelhandel .....                                 | 135 |
| 4.4.1 Anforderungen der Unternehmensleitung und der Vorgesetzten .....    | 136 |
| 4.4.2 Anforderungen der Kolleginnen und Kollegen .....                    | 136 |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 4.4.3    | Eigene Vorstellungen und Erwartungen .....                  | 137        |
| 4.4.4    | Anforderungen der Kundinnen und Kunden .....                | 137        |
| 4.4.5    | Äußeres Erscheinungsbild .....                              | 138        |
| <b>5</b> | <b>Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit .....</b>            | <b>141</b> |
| 5.1      | Sozialer Arbeitsschutz .....                                | 141        |
| 5.2      | Technischer Arbeitsschutz .....                             | 147        |
| <b>6</b> | <b>Betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung .....</b>      | <b>151</b> |
| <b>7</b> | <b>Tarifverträge .....</b>                                  | <b>158</b> |
| <b>8</b> | <b>Soziale Sicherung .....</b>                              | <b>164</b> |
| 8.1      | Sozialversicherung .....                                    | 164        |
| 8.1.1    | Grundprinzipien der Sozialversicherung .....                | 165        |
| 8.1.2    | Krankenversicherung .....                                   | 167        |
| 8.1.3    | Unfallversicherung .....                                    | 169        |
| 8.1.4    | Rentenversicherung .....                                    | 170        |
| 8.1.5    | Arbeitslosenversicherung .....                              | 172        |
| 8.1.6    | Pflegeversicherung .....                                    | 173        |
| 8.1.7    | Probleme und Lösungsansätze in der Sozialversicherung ..... | 174        |
| 8.2      | Private Vorsorge .....                                      | 178        |

**Lernfeld 2**

|  |   |            |
|--|---|------------|
| <b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen .....</b> | <b>187</b>  |            |
| <b>1</b>   | <b>Kommunikation mit den Kunden .....</b>                 | <b>188</b> |
| 1.1  | Kommunikationsmodell .....                                | 188        |
| 1.2  | Sprache im Verkauf .....                                  | 190        |
| 1.3  | Fehler beim Sprechen .....                                | 191        |
| 1.4  | Körpersprache in der Kommunikation .....                  | 191        |
| <b>2</b>   | <b>Training der Verkaufstätigkeit .....</b>               | <b>196</b> |
| 2.1  | Training mit Rollenspielen .....                          | 197        |
| 2.2  | Medieneinsatz .....                                       | 198        |
| 2.3  | Feedback .....  | 198        |
| 2.4  | Beobachtungsbogen .....                                   | 199        |
| <b>3</b>   | <b>Warenkundliche Grundlagen .....</b>                    | <b>201</b> |
| 3.1  | Bedeutung des Warenwissens für die Verkaufsberatung ..... | 201        |
| 3.1.1  | Nutzeneigenschaften von Waren .....                       | 202        |
| 3.1.2  | Qualitätsmerkmale von Waren .....                         | 202        |
| 3.1.3  | Nachhaltigkeit .....                                      | 206        |
| 3.2  | Erwerb von Warenkenntnissen .....                         | 211        |
| 3.2.1  | Beschaffung warenkundlicher Informationen .....           | 212        |
| 3.2.2  | Warenbeschreibungsbogen .....                             | 217        |
| <b>4</b>   | <b>Kontaktaufnahme .....</b>                              | <b>221</b> |
| 4.1.   | Anbietformen und Kundenansprüche .....                    | 222        |
| 4.1.1  | Kontaktaufnahme bei Selbstbedienung .....                 | 223        |
| 4.1.2  | Kontaktaufnahme bei Vorwahl .....                         | 224        |
| 4.1.3  | Kontaktaufnahme bei Bedienung (Vollbedienung) .....       | 225        |

|           |  |     |
|-----------|--|-----|
| <b>5</b>  | <b>Bedarfsermittlung</b>                             | 228 |
| 5.1       | Bedarfsermittlung beim Beratungsverkauf              | 228 |
| 5.2       | Arten der Bedarfsermittlung                          | 231 |
| 5.2.1     | Direkte Bedarfsermittlung                            | 231 |
| 5.2.2     | Indirekte Bedarfsermittlung                          | 232 |
| <b>6</b>  | <b>Kundenerwartungen und Kaufmotive</b>              | 236 |
| 6.1       | Einflüsse auf die Kaufmotive                         | 236 |
| 6.2       | Entwicklung der Kundenerwartungen                    | 238 |
| <b>7</b>  | <b>Warenvorlage</b>                                  | 242 |
| 7.1       | Vier Regeln für eine wirkungsvolle Warenvorlage      | 243 |
| 7.2       | Kunden bei der Warendarbietung aktiv beteiligen      | 243 |
| 7.3       | Sinne de Kunden ansprechen                           | 244 |
| <b>8</b>  | <b>Verkaufsargumentation</b>                         | 246 |
| 8.1       | Warenwissen kundenorientiert anwenden                | 247 |
| 8.2       | Regeln für die Verkaufsargumentation                 | 249 |
| <b>9</b>  | <b>Kundenservice</b>                                 | 254 |
| 9.1       | Bedeutung der Serviceleistungen im Einzelhandel      | 254 |
| 9.2       | Vielfalt der Serviceleistungen                       | 256 |
| <b>10</b> | <b>Preisargumentation</b>                            | 263 |
| 10.1      | Ware, Preis und Wert                                 | 263 |
| 10.2      | Führung des Preisgesprächs                           | 265 |
| <b>11</b> | <b>Kundeneinwände</b>                                | 269 |
| 11.1      | Einwände – Signale des Kunden im Verkaufsgespräch    | 270 |
| 11.2      | Verhalten des Verkaufspersonals bei Kundeneinwänden  | 272 |
| 11.3      | Methoden der Einwandbehandlung                       | 273 |
| <b>12</b> | <b>Alternativangebote</b>                            | 277 |
| 12.1      | Sinn von Alternativangeboten                         | 277 |
| 12.2      | Unterbereitung von Alternativangeboten               | 278 |
| <b>13</b> | <b>Kaufabschluss</b>                                 | 281 |
| 13.1      | Unterstützung der Kaufentscheidung                   | 281 |
| 13.2      | Kaufsignale der Kunden                               | 282 |
| 13.3      | Abschlusstechniken                                   | 283 |
| 13.4      | Abschlussverstärker                                  | 284 |
| 13.5      | Abschluss ohne Kaufentscheidung                      | 285 |
| <b>14</b> | <b>Ergänzungs- und Zusatzangebote</b>                | 287 |
| 14.1      | Bedeutung von Ergänzungs- und Zusatzangeboten        | 287 |
| 14.2      | Für Ergänzungs- und Zusatzangebote geeignete Artikel | 288 |
| 14.3      | Richtiger Zeitpunkt für zusätzliche Angebote         | 288 |
| 14.4      | Präsentation der Ergänzungs- und Zusatzangebote      | 289 |
| <b>15</b> | <b>Verabschiedung der Kunden</b>                     | 292 |
| 15.1      | Zwischen Kaufentscheidung und Zahlung                | 292 |
| 15.2      | Verabschiedung                                       | 294 |

**Lernfeld 3**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b> .....                          | 295 |
| <b>1 Service an der Kasse</b> .....   | 296 |
| 1.1 Anforderungen beim Kassieren .....  | 296 |
| 1.2 Kundenkontakt im Kassenbereich .....                                      | 299 |
| 1.2.1 Kasse als Infotheke .....   | 300 |
| 1.2.2 Kasse als Ort des Kaufabschlusses und der Verabschiedung .....          | 300 |
| 1.2.3 Kasse als Anlaufpunkt für Umtausch und Kundenbeschwerden .....          | 304 |
| <b>2 Rechtliche Grundtatbestände</b> .....                                    | 306 |
| 2.1 Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen .....               | 306 |
| 2.2 Geschäftsfähigkeit .....  | 308 |
| <b>3 Rechtsgeschäfte</b> .....  | 313 |
| 3.1 Zustandekommen und Arten der Rechtsgeschäfte .....                        | 314 |
| 3.2 Vertragsfreiheit und ihre Grenzen .....                                   | 315 |
| 3.2.1 Grundsatz der Vertragsfreiheit .....                                    | 316 |
| 3.2.2 Formvorschriften für Rechtsgeschäfte .....                              | 317 |
| 3.2.3 Nichtigkeit von Rechtsgeschäften .....                                  | 319 |
| 3.2.4 Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften .....                               | 322 |
| 3.2.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen und Verbrauchsgüterkauf .....           | 327 |
| <b>4 Kaufvertrag beim Warenverkauf</b> .....                                  | 331 |
| 4.1 Zustandekommen eines Kaufvertrags .....                                   | 331 |
| 4.2 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft am Beispiel des Kaufvertrags ..... | 335 |
| <b>5 Besitz und Eigentum</b> .....  | 338 |
| <b>6 Zahlungsarten beim Warenverkauf</b> .....                                | 342 |
| 6.1 Zeitpunkt der Bezahlung .....   | 342 |
| 6.2 Barzahlung .....  | 343 |
| 6.3 Bargeldlose Zahlung mit Überweisung und Lastschrift .....                 | 346 |
| 6.4 Bargeldlose Zahlung mit kartengesteuerten Zahlungssystemen .....          | 351 |
| <b>7 Kassensystem und Kassieren</b> .....                                     | 361 |
| 7.1 Kassensysteme .....   | 361 |
| 7.2 Kassenorganisation .....  | 367 |
| <b>8 Kassenabrechnung</b> .....   | 374 |
| 8.1 Bedeutung von Belegen .....   | 375 |
| 8.2 Belegarten .....  | 376 |
| 8.3 Umsatzsteuer beim Warenverkauf .....                                      | 379 |
| 8.4 Kassenkontrolle und Kassenabrechnung .....                                | 381 |
| <b>9 Kasse und Warenwirtschaftssystem</b> .....                               | 384 |
| 9.1 Grundlagen der computergestützten Warenwirtschaft .....                   | 384 |
| 9.2 Verkaufsdatenerfassung .....  | 388 |
| 9.3 Verkaufsdatenauswertung .....   | 391 |
| <b>10 Kaufmännisches Rechnen – Grundlagen und Training</b> .....              | 393 |
| 10.1 Dreisatz .....   | 393 |
| 10.1.1 Dreisatz mit geradem Verhältnis .....                                  | 393 |

|        |  |     |
|--------|--|-----|
| 10.1.2 | Dreisatz mit ungeradem Verhältnis .....                        | 395 |
| 10.2   | Durchschnittsrechnen .....                                     | 398 |
| 10.2.1 | Einfacher Durchschnitt .....                                   | 398 |
| 10.2.2 | Gewogener Durchschnitt .....                                   | 401 |
| 10.3   | Prozentrechnen .....   | 404 |
| 10.3.1 | Einführung in die Prozentrechnung .....                        | 404 |
| 10.3.2 | Berechnung des Prozentwertes .....                             | 405 |
| 10.3.3 | Berechnung des Prozentsatzes .....                             | 407 |
| 10.3.4 | Berechnung des Grundwertes .....                               | 411 |
| 10.3.5 | Prozentrechnung vom vermehrten Grundwert (auf Hundert) .....   | 412 |
| 10.3.6 | Prozentrechnung vom vermindernten Grundwert (im Hundert) ..... | 414 |
| 10.3.7 | Aufgaben aus der gesamten Prozentrechnung .....                | 416 |

## Lernfeld 4

|                                 |   |     |
|---------------------------------|---|-----|
| <b>Waren präsentieren</b> ..... | 419   |     |
| 1                               | Warenkennzeichnung .....                                | 420 |
| 1.1                             | Kennzeichnung zur Lagerhaltung und zur Sicherheit ..... | 421 |
| 1.2                             | Preisauszeichnung und Etikettierung .....               | 421 |
| 1.3                             | Warenkennzeichnung mithilfe von Marken .....            | 425 |
| 2                               | Ladenbau und Ladengestaltung .....                      | 427 |
| 2.1                             | Gestaltung der Außenfront und der Verkaufsräume .....   | 428 |
| 2.2                             | Ladengrundrisse und Verkaufszonen .....                 | 432 |
| 2.3                             | Warenträger und Platzierung .....                       | 436 |
| 3                               | Präsentationsmöglichkeiten .....                        | 445 |
| 3.1                             | Präsenter, Displays und Dekorationsmaterial .....       | 446 |
| 3.2                             | Schaufenster und Schaukästen .....                      | 449 |
| 3.3                             | Erlebnisangebote .....                                  | 454 |
| 4                               | Visual Merchandising .....                              | 458 |

## Lernfeld 5

|   |  |     |
|---|--|-----|
| <b>Werben und den Verkauf fördern</b> ..... | 465  |     |
| 1   | Werbung .....                                | 466 |
| 1.1   | Werbegrundsätze .....                        | 467 |
| 1.2   | Werbearten .....                             | 468 |
| 2   | Durchführung von Werbemaßnahmen .....        | 473 |
| 2.1   | Werbeziele und Werbeobjekte .....            | 473 |
| 2.2   | Werbeträger und Werbemittel .....            | 478 |
| 2.3   | Gestaltung einer Werbebotschaft .....        | 485 |
| 3   | Werbeplanung und Werbeerfolgskontrolle ..... | 491 |
| 3.1   | Die 6 W der Werbeplanung .....               | 491 |
| 3.2   | Werbeerfolgskontrolle .....                  | 494 |

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| <b>10</b>                                  |  | <b>Inhaltsverzeichnis</b> |
| <b>4</b>                                   | <b>Grenzen der Werbung .....</b>   | <b>496</b>                |
| 4.1  | Wettbewerbsrecht .....   | 496                       |
| 4.2  | Ethische Grenzen der Werbung .....   | 505                       |
| <b>5</b>                                   | <b>Werbung und Verbraucherschutz .....</b>   | <b>508</b>                |
| <b>6</b>                                   | <b>Verkaufsförderung .....</b>   | <b>513</b>                |
| <b>7</b>                                   | <b>Verkauf unter Beachtung ökonomischer und ökologischer<br/>Verpackungsgesichtspunkte .....</b> | <b>515</b>                |
| <b>8</b>                                   | <b>Warenzustellung beim Kunden .....</b>   | <b>523</b>                |
| <br><b>Anhang: Effektives Lernen .....</b> |  | <b>527</b>                |
| <b>Sachwortverzeichnis .....</b>           |  | <b>541</b>                |