

Vorwort .....	3
Einleitung .....	9

LERNFELD 1

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

<b>1</b>	<b>Mit der Ausbildung beginnen .....</b>	<b>29</b>
1.1	Berufliche Handlungskompetenz und das System der dualen Berufsausbildung .....	29
1.2	Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung .....	34
<b>2</b>	<b>Sich mit dem Unternehmensleitbild und Zielsetzungen von Einzelhandelsunternehmen auseinandersetzen .....</b>	<b>49</b>
2.1	Die Ziele unternehmerischen Handelns .....	49
2.2	Kundenorientierung als Unternehmensphilosophie im Einzelhandel .....	53
<b>3</b>	<b>Zielgerichtet und effektiv lernen und arbeiten .....</b>	<b>56</b>
3.1	Grundsätzliches zum Lernen und Arbeiten in Gruppen .....	56
3.2	Methoden und Medien für die Gruppenarbeit .....	62
3.3	Methoden und Medien zur Informationsbeschaffung und zum Lernen ...	69
3.4	Professionelle Präsentationen .....	75
3.5	Rollenspiele als Vorbereitung auf die Praxis .....	82
<b>4</b>	<b>Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Einzelhandelsunternehmen erkunden .....</b>	<b>89</b>
4.1	Vom Bedürfnis zur Nachfrage .....	89
4.2	Güterarten und das ökonomische Prinzip .....	92
4.3	Arbeitsteilung und Wirtschaftskreislauf .....	96
4.4	Stellung und Aufgaben des Einzelhandels .....	101
4.5	Betriebsfaktoren des Einzelhandels .....	105
4.6	Vertriebs- und Betriebsformen des Einzelhandels .....	110
4.7	Organisatorischer Aufbau von Einzelhandelsbetrieben .....	117
4.8	Verkaufs- oder Bedienungsformen des Einzelhandels .....	122

## Inhaltsverzeichnis

<b>5</b>	<b>Die Sicherheit am Arbeitsplatz und den Schutz der Umwelt beachten</b> .....	<b>124</b>
5.1	Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Auszubildenden und Arbeitnehmer .....	124
5.2	Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Umwelt .....	132
<b>6</b>	<b>Mitbestimmungs- und arbeitsrechtliche Regelungen reflektieren</b> ...	<b>136</b>
6.1	Mitwirkung und Mitbestimmung .....	136
6.2	Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung .....	141
<b>7</b>	<b>Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge kennenlernen</b> .....	<b>147</b>
7.1	Individualversicherungen und Vermögensbildung .....	147
7.2	Übersicht über die Zweige der Sozialversicherung .....	152

## LERNFELD 2

### Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

<b>1</b>	<b>Erfolgreich kommunizieren im Verkaufsgespräch</b> .....	<b>164</b>
1.1	Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch .....	164
1.2	Gestaltung einer positiven Beziehungsebene .....	168
1.3	Körpersprache: Ohne Worte etwas sagen! .....	172
1.4	Sprachverhalten – Verständigungsprobleme vermeiden .....	177
<b>2</b>	<b>Sich aktiv Warenwissen aneignen</b> .....	<b>185</b>
2.1	Bedeutung des Warenwissens .....	185
2.2	Bereiche des Warenwissens .....	188
2.3	Informationsquellen für Warenwissen .....	192
2.4	Methoden zur aktiven Aneignung und Weitergabe von Warenwissen ....	199
<b>3</b>	<b>Eine Verkaufsberatung erfolgreich durchführen</b> .....	<b>204</b>
3.1	Kontaktphase .....	204
3.2	Bedarfsermittlung .....	211
3.3	Angebotsphase .....	218
3.3.1	Grundsätze der Warenvorlage .....	218
3.3.2	Argumentation .....	227
3.4	Kundeneinwände als Chancen im Beratungsgespräch nutzen .....	239
3.5	Alternativangebote .....	248
3.6	Verkäufe neben dem Hauptkauf .....	252
3.7	Abschlussphase .....	258

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1	<b>Tätigkeiten im Kassenbereich durchführen</b>	276
2	<b>Kassenorganisation, -arten, -systeme und Kassieranweisungen kennen lernen</b>	280
3	<b>Grundsätzliche Formen des kaufmännischen Rechnens bei der Kassenabrechnung beherrschen</b>	288
3.1	Anwendung der Dreisatzrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	288
3.2	Anwendung der Durchschnittsrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	294
3.3	Anwendung der Prozentrechnung im Rahmen der Kassenabrechnung	299
4	<b>Voraussetzungen für das Zustandekommen von Kaufverträgen berücksichtigen</b>	308
4.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	308
4.2	Rechtsgeschäfte, Willenserklärungen und Verträge	315
4.3	Vertragsfreiheit, Form, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	319
5	<b>Kaufverträge abschließen</b>	325
5.1	Abschluss des Kaufvertrages mit Kundschaft	325
5.2	Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung	329
5.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen	332
5.4	Besondere Arten des Kaufvertrages	338
6	<b>Kundschaft über Zahlungsarten informieren</b>	345
7	<b>Kassiervorgänge abwickeln und Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem erfassen</b>	357
7.1	Belege an der Kasse und Unterlagen für den Kassiervorgang	357
7.2	Verkaufsdatenerfassung	363
7.3	Kassenabschluss, Arten der Kassenabrechnung und Auswertung der Kassendaten	371
8	<b>Serviceleistungen, Zusatz- und Ergänzungsangebote an der Kasse unterbreiten</b>	377

Waren präsentieren

<b>1</b>	<b>Die Grundsätze der Warenplatzierung und -präsentation beachten ...</b>	<b>389</b>
<b>2</b>	<b>Das Geschäft verkaufsfördernd gestalten .....</b>	<b>393</b>
2.1	Das Äußere des Geschäftes .....	393
2.2	Das Innere des Geschäftes .....	401
<b>3</b>	<b>Kundengerecht und verkaufswirksam platzieren und präsentieren ..</b>	<b>409</b>
3.1	Platzierung im Verkaufsraum .....	409
3.2	Platzierung in Warenträgern .....	416
3.3	Verkaufsfördernde Sonderplatzierungen .....	427
3.4	Erlebnisorientierte Präsentationen .....	431
3.5	Warenpräsentation für alle Sinne .....	435
<b>4</b>	<b>Ein Konzept für die Warenpräsentation entwickeln und vorstellen ...</b>	<b>438</b>

Werben und den Verkauf fördern

<b>1</b>	<b>Werbung wirkungsvoll einsetzen .....</b>	<b>453</b>
1.1	Ziele, Grundsätze und Arten der Werbung unterscheiden .....	453
1.2	Werbemittel und Werbeträger einsetzen .....	459
1.3	Einen Werbeplan erstellen, den Werbeetat und den Werbeerfolg ermitteln .....	467
<b>2</b>	<b>Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit anwenden .....</b>	<b>474</b>
2.1	Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit als Ergänzung zur Werbung einsetzen .....	474
2.2	Konditionen- und Kundendienstpolitik als zusätzliche verkaufsfördernde Maßnahmen nutzen .....	480
<b>3</b>	<b>Die Verpackung der Ware auswählen .....</b>	<b>483</b>
<b>4</b>	<b>Warenzustellung als Serviceleistung anbieten .....</b>	<b>490</b>
<b>5</b>	<b>Gesetzliche Vorschriften berücksichtigen .....</b>	<b>498</b>
	In der Fremdsprache Englisch bedienen .....	508
	Bildquellenverzeichnis .....	510
	Sachwortverzeichnis .....	512
	Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen .....	516