

|                         |          |
|-------------------------|----------|
| <b>Vorwort .....</b>    | <b>3</b> |
| <b>Einleitung .....</b> | <b>9</b> |

## LERNFELD 1

### Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1      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      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      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      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>           | 124 |
| 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>                 | 136 |
| 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> | 147 |
| 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>          | 164 |
| 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>                        | 185 |
| 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>          | 204 |
| 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 kennenlernen</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>Kassiovorgänge abwickeln und Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem erfassen</b>          | 357 |
| 7.1 | Belege an der Kasse und Unterlagen für den Kassiovorgang                                      | 357 |
| 7.2 | Verkaufsdatenerfassung  | 363 |
| 7.3 | Kassenabschluss, Arten der Kassenabrechnung und Auswertung der Kassendaten                    | 371 |
| 8   | <b>Serviceleistungen, Zusatz- und Ergänzungsbiete an der Kasse unterbreiten</b>               | 377 |

## LERNFELD 4

### Waren präsentieren

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>1</b> | <b>Die Grundsätze der Warenplatzierung und -präsentation beachten . . . . .</b>  | 389 |
| <b>2</b> | <b>Das Geschäft verkaufsfördernd gestalten . . . . .</b>                         | 393 |
| 2.1      | Das Äußere des Geschäfts . . . . .   | 393 |
| 2.2      | Das Innere des Geschäfts . . . . .   | 401 |
| <b>3</b> | <b>Kundengerecht und verkaufswirksam platzieren und präsentieren . . . . .</b>   | 409 |
| 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> | 438 |

## LERNFELD 5

### Werben und den Verkauf fördern

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| <b>1</b> | <b>Werbung wirkungsvoll einsetzen . . . . .</b>   | 453 |
| 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>                             | 474 |
| 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>  | 483 |
| <b>4</b> | <b>Warenzustellung als Serviceleistung anbieten . . . . .</b>                                     | 490 |
| <b>5</b> | <b>Gesetzliche Vorschriften berücksichtigen . . . . .</b>   | 498 |
|          | <b>In der Fremdsprache Englisch bedienen . . . . .</b>  | 508 |
|          | <b>Bildquellenverzeichnis . . . . .</b>   | 510 |
|          | <b>Sachwortverzeichnis . . . . .</b>  | 512 |
|          | <b>Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen . . . . .</b>  | 516 |