

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	2
Installieren von CTO-EHO31	6
Einleitung	7
Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	7
1 Mit der Ausbildung beginnen	7
1.1 Berufliche Handlungskompetenz und das System der Dualen Berufsausbildung	7
1.2 Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung	8
2 Sich mit dem Unternehmensleitbild und Zielsetzungen von Einzelhandelsunternehmen auseinandersetzen	9
2.1 Die Ziele unternehmerischen Handelns	9
2.2 Kundenorientierung als Unternehmensphilosophie im Einzelhandel	10
3 Zielgerichtet und effektiv lernen und arbeiten	10
3.1 Grundsätzliches zum Lernen und Arbeiten in Gruppen	11
3.2 Methoden für die Gruppenarbeit	12
3.3 Methoden zur Informationsbeschaffung und zum Lernen	13
3.4 Professionelle Präsentationen	14
3.5 Rollenspiele als Vorbereitung auf die Praxis	14
4 Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete von Einzelhandelsunternehmen erkunden	16
4.1 Bedürfnis, Bedarf, Nachfrage	16
4.2 Güterarten und das ökonomische Prinzip	17
4.3 Arbeitsteilung und Wirtschaftskreislauf	18
4.4 Stellung und Aufgaben des Einzelhandels	18
4.5 Betriebsfaktoren des Einzelhandels	19
4.6 Vertriebs- und Betriebsformen des Einzelhandels	20
4.7 Organisatorischer Aufbau von Einzelhandelsbetrieben	21
4.8 Verkaufs- oder Bedienungsformen des Einzelhandels	22
5 Die Sicherheit am Arbeitsplatz und den Schutz der Umwelt beachten	23
5.1 Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Auszubildenden und Arbeitnehmer	23
5.2 Gesetze und Verordnungen zum Schutz der Umwelt	25
6 Mitbestimmungs- und arbeitsrechtliche Regelungen reflektieren	25
6.1 Mitwirkung und Mitbestimmung	25
6.2 Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung	26
7 Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge kennenlernen	27
7.1 Individualversicherungen und Vermögensbildung	27
7.2 Übersicht über die Zweige der Sozialversicherung	27
Lernsituation zu LF 1: Mit der Ausbildung in Betrieb und Schule beginnen – den Einstieg in die eigene Berufsausbildung planvoll und selbstbewusst mitgestalten	32
Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	46
1 Werbung wirkungsvoll einsetzen	46
1.1 Ziele, Grundsätze und Arten der Werbung unterscheiden	46
1.2 Werbemittel und Werbeträger einsetzen	47
1.3 Einen Werbeplan erstellen, den Werbeetat und den Werbeerfolg ermitteln	47
2 Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit anwenden	49
2.1 Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit als Ergänzung zur Werbung einsetzen	49
2.2 Konditionen- und Kundendienstpolitik als zusätzliche verkaufsfördernde Maßnahmen nutzen	50
3 Die Verpackung der Ware auswählen	50
4 Ware Zustellung als Serviceleistung anbieten	51
5 Gesetzliche Vorschriften berücksichtigen	53
Lernsituation zu LF 5: Werbeerfolgskontrolle für eine Zeitungsanzeige erstellen	56

Lernfeld 6 Waren beschaffen	65
1 Beschaffungsprozesse planen	65
1.1 Aufgaben und Ziele des Beschaffungsprozesses und Organisation der Beschaffung	65
1.2 Sortimentspolitik als Grundlage des Beschaffungsprozesses	65
1.3 Mengen-, Zeit-, Preisplanung und Beschaffungsstrategien	66
1.4 Bezugsquellenermittlung und Kooperationsformen im Einkauf	69
2 Beschaffungsprozesse steuern und durchführen	69
2.1 Anfrage, Angebot und Verhandlungstechniken	69
2.2 Inhalte des Angebots	71
2.3 Angebotsvergleich und Bestellung	73
2.4 Bezugskalkulation	75
2.4.1 Einfache Bezugskalkulation	75
2.4.2 Zusammengesetzte Bezugskalkulation	78
2.5 Besondere Arten des Kaufvertrages	80
Lernsituation zu Lernfeld 6: Angebotsvergleich und Bestellung vornehmen	86
Beispiel einer Einbettung des WWS in einen handlungsorientierten Unterricht in LF 6	87
Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen	93
1 Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen	93
2 Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages abwickeln	93
2.1 Die Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	93
2.2 Die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	96
3 Waren lagern und pflegen	98
3.1 Aufgaben eines Lagers und Lagerarten	98
3.2 Lagergrundsätze, Sicherheit und Umweltschutz im Lager	98
3.3 Lagerorganisation und Arbeitsabläufe im Lager	99
3.4 Risiken der Lagerhaltung und Lagerkosten	100
3.5 Computergestützte(r) Wareneingang, Lagerplatzverwaltung, Lagerbestandsführung und Warenausgang	101
3.6 Ermittlung von Beständen und Auswertung von Lagerkennzahlen	102
3.6.1 Inventur	102
3.6.2 Inventar	106
3.6.3 Lagerbestandskennzahlen	110
3.6.4 Lagerbewegungskennzahlen	111
Lernsituation zu Lernfeld 7: Die Schlechtleistung bearbeiten	118
Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	120
1 Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument beurteilen	120
2 Verkaufskalkulation anwenden	121
2.1 Berechnung des Selbstkosten- und Barverkaufspreises (Vorwärtskalkulation)	121
2.2 Berechnung des Zielverkaufs- und des Listenverkaufspreises (Vorwärtskalkulation), des Roh- und Reingewinnes	122
2.3 Berechnung des Auszeichnungs-/Ladenpreises (Vorwärtskalkulation)	125
3 Verkaufskalkulation mithilfe von Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor vereinfachen	127
4 Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen	129
5 Kalkulatorische Rückrechnung mit dem Kalkulationsabschlag und der Handelsspanne vereinfachen	133
Lernsituation zu Lernfeld 9: Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument beurteilen	141
Lernfeld 12 Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	143
1 Das Marketing als zentrale Unternehmensaufgabe verstehen	143
2 Die Marktforschung als Grundlage von Marketingentscheidungen nutzen	144
3 Ein Marketingmix erstellen	148
4 Ein Marketingkonzept mit Zeit- und Arbeitsplänen umsetzen	149
5 Einzelhandelstypische Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und Kundenbindung	151
5.1 Kunden gewinnen und Kunden binden	151
5.2 Öffentlichkeitsarbeit und Standortmarketing betreiben	153
5.3 Mit einem aktiven Beschwerdemanagement Kunden halten	154
6 Das Internet für den Verkauf und zur Kundenbindung nutzen	155
7 Trends im Einzelhandel erkennen	156
Lernsituation zu Lernfeld 12: Wir entwickeln einen Erfassungsbogen zur Beobachtung des Kundenverhaltens in unserem Ausbildungsbetrieb	163

Lernfeld 13 Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	166
1 Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb wahrnehmen	166
2 Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung durchführen	166
3 Personal beschaffen	167
4 Personal führen, entwickeln, beurteilen und Konflikte lösen	168
5 Personal einstellen	169
5.1 Das Stellenangebot	169
5.2 Die Bewerbung	169
5.3 Eignungsfeststellung und Vorstellungsgespräch	170
5.4 Der Arbeitsvertrag	171
6 Personal betreuen	171
6.1 Verfahren zur Humanisierung der Arbeit	171
6.2 Möglichkeiten der Weiterqualifizierung	172
6.3 Lohn- und Gehaltsabrechnung	172
6.3.1 Lohnformen und Lohnnebenkosten	172
6.3.2 Vom Grund- zum Bruttolohn oder -gehalt, vom Brutto- zum Nettolohn oder -gehalt	174
7 Personal freisetzen	178
8 Personalcontrolling durchführen	179
Lernsituation zu LF 13: Peter Pade will kündigen und Thomas Becker schreibt ein Zeugnis	184
Lernsituation zu LF 13: Mobbing in der Center Warenhaus GmbH	186
Lernsituation zu LF 13: Gehaltsabrechnung mithilfe der Gesamtabzugstabelle – eine Gehaltsliste wird erstellt	187
Lernfeld 14 Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	191
1 Eine Geschäftsidee entwickeln und in der Gründung eines Einzelhandelsunternehmens einsetzen	191
2 Handelsrechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen	191
2.1 Handelsgewerbe und Firma	191
2.2 Handelsregister	192
3 Typische Unternehmensformen im Einzelhandel beurteilen	192
3.1 Die kaufmännische Einzelunternehmung (e.K.)	192
3.2 Die Kommanditgesellschaft (KG) als Personengesellschaft	193
3.3 Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) als Kapitalgesellschaft	193
4 Kooperation und Konzentration im Einzelhandel erkunden	194
5 Finanzierung durchführen	195
5.1 Möglichkeiten der Finanzierung	195
5.2 Arten der Finanzierung	196
5.3 Kreditsicherung	198
6 Überwachung des Zahlungseinganges vornehmen	199
7 Unternehmenskrisen bewältigen	206
7.1 Außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	206
7.2 Gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	207
Lernsituation zu LF 14: Edith Mauser prüft die Beschränkung ihrer Haftung	211