

## **Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren**

LS1	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen . . . . .	10
LS2	Wichtige gesetzliche Grundlagen anwenden können . . . . .	13
LS3	Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenlernen . . . . .	27
LS4	Verschiedene Betriebsformen kennenlernen und einordnen können . . . . .	32
LS5	Die Organisationsstruktur meines Unternehmens erarbeiten. . . . .	38
LS6	Das System der Sozialversicherung kennenlernen Sozialversicherungen. . . . .	42
LS7	Sich über die Altersvorsorge informieren . . . . .	46
LS8	Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren . . . . .	50
	Kompetenzfragebogen . . . . .	53

## **Verkaufsgespräche kundenorientiert führen**

LS1	Was macht einen kundenorientierten Verkäufer aus?. . . . .	58
LS2	Kommunikationssituationen verstehen . . . . .	61
LS3	Körpersprache gezielt einsetzen . . . . .	64
LS4	Sprache professionell einsetzen . . . . .	66
LS5	Die Bedeutung von Warenwissen erkennen . . . . .	69
LS6	Die Phasen des Verkaufsgesprächs. . . . .	75
LS7	Den Kunden begrüßen und Kontakt aufnehmen . . . . .	80
LS8	Den Bedarf des Kunden ermitteln . . . . .	82
LS9	Dem Kunden die Ware vorlegen . . . . .	84
LS10	Den Kunden in der Verkaufsargumentation überzeugen. . . . .	86
LS11	Den Kunden über den Preis informieren. . . . .	88
LS12	Kundeneinwände entkräften . . . . .	90
LS13	Dem Kunden Alternativangebote unterbreiten . . . . .	93
LS14	Dem Kunden Zusatz- und Ergänzungsartikel anbieten . . . . .	96
LS15	Das Verkaufsgespräch erfolgreich abschließen . . . . .	98
LS16	Fachbegriffe lernen. . . . .	100
	Kompetenzfragebogen . . . . .	101

## **Kunden im Servicebereich Kasse betreuen**

LS1	Zum ersten Mal im Kassenbereich arbeiten. . . . .	106
LS2	Vorbereitungen im Kassenbereich treffen. . . . .	108
LS3	Kassierregeln einhalten und einen Kassenzettel durchführen . . . . .	110
LS4	Die Tageslosung ermitteln . . . . .	112
LS5	Sich sicher in die Bedienung des Kassensystems einarbeiten . . . . .	114
LS6	Das Warenwirtschaftssystem kennenlernen . . . . .	117
LS7	Rechtliche Voraussetzungen beim Abschluss von Kaufverträgen beachten . . . . .	120
LS8	Die Begriffe „Besitz“ und „Eigentum“ unterscheiden. . . . .	125
LS9	Zustandekommen von Rechtsgeschäften und Inhalte von Kaufverträgen . . . . .	127
LS10	Die Grundsätze der Vertragsfreiheit beachten . . . . .	131
LS11	Gültige, nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte erkennen. . . . .	133
LS12	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen beachten . . . . .	136
LS13	Zahlungsnachweise erstellen und Vorschriften zur Umsatzsteuer berücksichtigen. . . . .	139
LS14	Voraussetzungen für die Befreiung von der Umsatzsteuer (Tax Free) erkennen. . . . .	141
LS15	Kassenbon und Quittung unterscheiden. . . . .	144
LS16	Die verschiedenen Zahlungsarten bewerten und Falschgeld erkennen . . . . .	148
LS17	Die halbbaren Zahlungsarten beherrschen . . . . .	151
LS18	Bargeldlose Zahlungsarten beherrschen . . . . .	153
LS19	App- oder Kartenunterstützte Zahlungen beherrschen. . . . .	156
LS20	Prozentrechnung durchführen . . . . .	164
LS21	Dreisatzrechnung anwenden. . . . .	172
LS22	Die Durchschnittsrechnung anwenden. . . . .	175
	<b>Kompetenzfragebogen . . . . .</b>	<b>177</b>

Waren präsentieren

LS1	Kundenansprüche ermitteln und auswerten . . . . .	182
LS2	Den Verkaufsraum der Sportabteilung neu gestalten . . . . .	185
LS3	Die Lebensmittelabteilung verkaufsfördernd einrichten . . . . .	188
LS4	Waren im Regal ansprechend präsentieren . . . . .	198
LS5	Die Lebensmittelabteilung erlebnisorientiert gestalten . . . . .	203
LS6	Schaufenster verkaufsfördernd gestalten . . . . .	205
	Kompetenzfragebogen . . . . .	212

Werben und den Verkauf fördern

LS1	Die Bedeutung, Ziele und Aufgaben der Absatzwerbung erkennen . . . . .	218
LS2	Unterschiedliche Werbearten nutzen und ihre Wirkung auf den Kunden abwägen . . . . .	222
LS3	Werbegrundsätze bei der Planung einer Werbemaßnahme berücksichtigen . . . . .	227
LS4	Einen Werbeplan erstellen . . . . .	230
LS5	Eine Werbebotschaft wirkungsvoll gestalten und formulieren . . . . .	237
LS6	Den Werbeerfolg einer Werbemaßnahme beurteilen . . . . .	241
LS7	Die rechtlichen, wirtschaftlichen und ethischen Grenzen der Werbung berücksichtigen . .	247
LS8	Typische Maßnahmen der Verkaufsförderung einsetzen und bewerten . . . . .	254
LS9	Verpackungsmaterialien nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten auswählen . . . . .	262
	Kompetenzfragebogen . . . . .	271