

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1	
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	
Lernsituation 2	1 Ausbildung im Einzelhandel 10
	1.1 Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan 10
	1.2 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung 12
	1.3 Ausbildungsvertrag 14
	1.4 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag 16
	1.5 Jugendarbeitsschutzgesetz 16
	1.6 Ausbildungsvergütung 17
	1.7 Fortbildungsmöglichkeiten 19
	Alles klar? 20
Lernsituation 3	2 Soziale Absicherung 22
	2.1 Gesetzliche Sozialversicherung 22
	2.2 Private Vorsorge 23
	Alles klar? 26
	3 Tarifvertragliche Regelungen 27
	3.1 Tarifverträge 27
	3.2 Tarifverhandlungen 28
Lernsituation 4	4 Betriebliche Mitbestimmung 30
	4.1 Der Betriebsrat 30
	4.2 Jugend- und Auszubildendenvertretung 32
	Alles klar? Kapitel 3 und 4 33
Lernsituation 5	5 Gesetzlicher Arbeitsschutz 34
Lernsituation 6	5.1 Sozialer Arbeitsschutz 34
	5.2 Betriebs- und Gefahrenschutz 38
Lernsituation 7	6 Gesundheitsvorsorge 40
	6.1 Gesunde Ernährung 40
	6.2 Körperlische Fitness 41
	6.3 Arbeitsklima 43
	Alles klar? Kapitel 5 und 6 44
	7 Organisation des Einzelhandelsunternehmens 46
	7.1 Unternehmensziele 46
	7.2 Zielbeziehungen 47
Lernsituation 8	7.3 Organisationsstruktur 48
	Alles klar? 52

8	Einzelhandelssortiment	53	Lernsituation 9
8.1	Sortimentsumfang.....	53	
8.2	Sortimentsgerüst.....	54	
8.3	Sortimentsplanung.....	55	
8.4	Artikelarten	56	
9	Verkaufsformen.....	58	Lernsituation 10
9.1	Bedienungssystem (Vollbedienung).....	58	
9.2	Vorwahlsystem (Teilbedienung).....	58	
9.3	Selbstbedienungssystem.....	59	
9.4	Automatenverkauf.....	59	
	Alles klar? Kapitel 8 und 9	60	
10	Betriebsformen	62	Lernsituation 10
10.1	Stationärer Handel (Ladenhandel).....	62	
10.2	Ambulanter Handel (mobiler Handel)	67	
10.3	Versandhandel.....	67	
	Alles klar?	69	
11	Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft.....	70	Lernsituation 11
11.1	Grundlagen des wirtschaftlichen Handelns	70	
11.2	Wirtschaftskreislauf	74	
11.3	Wirtschaftssektoren.....	76	
11.4	Preisbildung auf dem Markt	77	Lernsituation 12
11.5	Leistungen und Funktionen des Einzelhandels.....	80	Lernsituation 13
	Alles klar?	83	
12	Umweltschutz und Nachhaltigkeit.....	86	Lernsituation 14
12.1	Ursachen von Umweltproblemen	86	
12.2	Nachhaltigkeit.....	87	
12.3	Umweltschutz im Einzelhandel	88	
	Alles klar?	90	

Lernfeld 2

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

Lernsituation 15	1	Grundlagen der Kommunikation	92
	1.1	Kommunikation nach F. Schulz von Thun	92
	1.2	Verbale Kommunikation	92
	1.3	Nonverbale Kommunikation	98
	1.4	Kundenorientierung als Erfolgsfaktor	101
		Alles klar?	102
Lernsituation 16	2	Verkaufsgespräch	105
Lernsituation 17	2.1	Begrüßung und Kontaktaufnahme	105
Lernsituation 18	2.2	Bedarfsermittlung	108
Lernsituation 19	2.3	Warenvorlage	110
Lernsituation 20	2.4	Verkaufsargumentation	112
Lernsituation 21	2.5	Kundeneinwände behandeln	117
Lernsituation 22	2.6	Preisnennung	120
Lernsituationen 23 und 24	2.7	Kaufentscheidung	122
Lernsituation 25	2.8	Ergänzungangebote	127
Lernsituation 26	2.9	Serviceleistungen	130
Lernsituation 27	2.10	Alternativangebote	132
Lernsituationen 28 und 29	2.11	Verabschiedung	133
		Alles klar?	134

Lernfeld 3

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

Lernsituation 30	1	Kassensysteme	140
Lernsituationen 31 und 32	2	Kasse im Warenwirtschaftssystem	143
	3	Kassenorganisation und Serviceleistungen an der Kasse	147
Lernsituation 30	4	Datenschutz an der Kasse	151
		Alles klar? Kapitel 1–4	153
Lernsituation 33	5	Umsatzsteuersystem	155
	5.1	Umsatzsteuer nach Steuersätzen	155
	5.2	Pflichtangaben auf Zahlungsbelegen	157
	5.3	Berechnung der Umsatzsteuer	158
	5.4	Kassenbonpflicht	159
	5.5	Ausstellen von Quittungen	160
	5.6	Steuerfrei einkaufen	161
		Alles klar?	163

		Zugehörige Lernsituationen im Arbeitsbuch 1
6	Zahlungsformen an der Kasse	164
6.1	Barzahlung an der Kasse.....	164
6.2	Kartengestützte Zahlungssysteme	166
6.3	Weitere Bezahlssysteme.....	170
	Alles klar?	174
7	Rechtliche Rahmenbedingungen	176
7.1	Rechtsfähigkeit	176
7.2	Geschäftsfähigkeit	178
7.3	Rechtsobjekte	181
7.4	Rechtsgeschäfte	182
7.5	Kaufvertrag	183
7.6	Vertragsfreiheit	185
7.7	Geschäftskorrespondenz nach DIN 5008.....	186
7.8	Allgemeine Geschäftsbedingungen	188
7.9	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte.....	189
	Alles klar?	190
8	Wichtige Rechenverfahren	192
8.1	Dreisatzrechnung	192
8.2	Prozentrechnung	194
8.3	Durchschnittsrechnung.....	198
	Alles klar?	200

Lernfeld 4

Waren präsentieren

1	Ladengestaltung	202
1.1	Außengestaltung	202
1.2	Innengestaltung durch Visual Merchandising.....	207
1.3	Innengestaltung durch Warenplatzierung	212
1.4	Warenpflege.....	218
	Alles klar?	220
2	Warenkennzeichnung	222
2.1	Arten von Warenkennzeichen.....	222
2.2	Produktkennzeichnungen zur Zusammensetzung und Nutzung.....	224
3	Preisauszeichnung	230
3.1	Preisangabenverordnung	230
3.2	Arten der Preisauszeichnung	231
	Alles klar? Kapitel 2 und 3	232

Lernfeld 5

Werben und den Verkauf fördern

Lernsituation 42	1	Absatzwerbung	234
	1.1	Werdearten	234
	1.2	Werbegrundsätze	236
Lernsituation 43	1.3	Werbeplanung	237
Lernsituation 44	2	Verkaufsförderung (Salespromotion)	241
	3	Verbraucherschutz	243
		Alles klar? Kapitel 1–3	245
Lernsituation 45	4	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	247
	4.1	Unzulässige geschäftliche Handlungen.....	248
	4.2	Unlautere geschäftliche Handlungen	249
	4.3	Irreführende geschäftliche Handlungen.....	251
	4.4	Vergleichende Werbung	252
	4.5	Unzumutbare Belästigung	252
	4.6	Strafverschriften und Rechtsfolgen	253
		Alles klar?	254
Lernsituation 46	5	Verpackungen	255
	5.1	Arten	255
	5.2	Funktionen	256
	5.3	Vor- und Nachteile	257
	5.4	Verpackungsgesetz	258
	5.5	Entsorgung des Verpackungsmülls	261
		Alles klar?	263
		Stichwortverzeichnis	265
		Bildquellenverzeichnis	270
		Übersicht über die Lernvideos	272