

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	Körperliche 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	Vorwahlssystem (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	Ergänzungsangebote	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	Kassenbonnpflicht	159
	5.5	Ausstellen von Quittungen	160
	5.6	Steuerfrei einkaufen	161
		Alles klar?	163

6	Zahlungsformen an der Kasse	164	Lernsituation 34
6.1	Barzahlung an der Kasse.....	164	
6.2	Kartengestützte Zahlungssysteme	166	
6.3	Weitere Bezahlssysteme.....	170	
	Alles klar?	174	
7	Rechtliche Rahmenbedingungen	176	Lernsituation 35
7.1	Rechtsfähigkeit	176	
7.2	Geschäftsfähigkeit	178	Lernsituation 36
7.3	Rechtsobjekte	181	
7.4	Rechtsgeschäfte	182	Lernsituation 36
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	Lernsituation 31
8.2	Prozentrechnung	194	
8.3	Durchschnittsrechnung.....	198	Lernsituation 32
	Alles klar?	200	

Lernfeld 4

Waren präsentieren

1	Ladengestaltung	202	
1.1	Außengestaltung	202	Lernsituation 37
1.2	Innengestaltung durch Visual Merchandising.....	207	Lernsituation 38
1.3	Innengestaltung durch Warenplatzierung.....	212	Lernsituation 39
1.4	Warenpflege.....	218	
	Alles klar?	220	
2	Warenkennzeichnung	222	Lernsituation 40
2.1	Arten von Warenkennzeichen.....	222	
2.2	Produktkennzeichnungen zur Zusammensetzung und Nutzung.....	224	
3	Preisauszeichnung	230	
3.1	Preisangabenverordnung.....	230	Lernsituation 41
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	Werbearten	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	Strafvorschriften 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