

## INHALT

### 8 Unternehmensporträt: Claudis Shop

9

#### LF 1 METHODEN DER LERN- UND ARBEITSTECHNIKEN

##### 10 DAS UNTERNEHMEN ERKUNDEN UND PRÄSENTIEREN

###### Lernsituation

- 11 Mindmapping
- 12 Brainstorming
- 13 Kartenabfrage
- 14 Rollenspiel
- 15 Feedback
- 16 Gruppenarbeit
- 17 Präsentationsmethoden
- 20 Eine Einstellung zur Schule entwickeln
- 21 Hausaufgaben und Klassenarbeiten
- 23 Lernen muss nicht schrecklich sein
- 24 Mit Texten arbeiten
- 25 **Arbeitsblätter**
- 28 **Aufgaben**

37

#### LF 2 INFORMATIONEN EMPFANGEN, ORDNET UND BEARBEITEN

##### 32 KOMMUNIKATION VERWALTEN

###### Lernsituation

- 37 Verwaltung von Briefpost
- 39 Verwaltung von Faxen
- 40 Verwaltung von E-Mails / Aufbewahrungsfristen
- 41 Erfolgreich telefonieren
- 42 Exkurs zur Kommunikation
- 43 **Arbeitsblätter**
- 45 **Aufgaben**

##### 46 INVENTUR

###### Lernsituation

- 49 Durchführung der Inventur
- 51 Inventurarten
- 52 Inventar
- 54 Bilanz
- 55 **Arbeitsblätter**
- 57 **Aufgaben**

##### 59 BUCHEN AUF BESTANDSKONTEN

###### Lernsituation

- 63 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten
- 65 Buchen auf Bestandskonten
- 66 Abschluss der Bestandskonten
- 67 Erstellen von Buchungssätzen
- 69 **Arbeitsblätter**
- 72 **Aufgaben**



87

### LF 3 WAREN WERDEN VERKAUFT

#### 76 ARBEITSSCHUTZ UND UNFALLVERHÜTUNG

##### Lernsituation

78 Wichtige Arbeitsschutzvorschriften

80 Brandschutz / Unfallverhütungsschutzvorschriften

82 **Arbeitsblätter**

84 **Aufgaben**

#### 88 VERKAUFSVORBEREITUNG

##### Lernsituation

89 Innengestaltung des Verkaufsraumes

91 Warenträger / Warenplatzierung

94 Preisauszeichnung

96 Warenpflege

97 **Arbeitsblätter**

102 **Aufgaben**

#### 107 PHASEN DES VERKAUFGESPRÄCHS

##### Lernsituation

108 Begrüßung / Die Bedarfsermittlung

110 Die Warenvorlage

113 Die Preisnennung

114 Die Kaufentscheidung

116 Der Ergänzungskauf

117 Die Serviceleistung

119 Die Verabschiedung

120 **Arbeitsblätter**

127 **Aufgaben**

#### 107 ARBEITEN AN DER KASSE

##### Lernsituation

134 Umgang mit dem Kunden / Kassenorganisation

135 Zahlungsformen

140 **Arbeitsblätter**

142 **Aufgaben**

#### 144 UMTAUSCH UND REKLAMATION

##### Lernsituation

145 Arten von Reklamationen / Der Umgang mit der Reklamation

147 **Arbeitsblätter**

148 **Aufgaben**

#### 150 JAHRESABSCHLUSS

##### Lernsituation

151 Die Ermittlung des Eigenkapitals

153 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Bilanzvergleich

156 Formales zur Bilanz

157 **Arbeitsblatt**

158 **Aufgaben**

**LF4 WAREN TREFFEN EIN UND WERDEN GELAGERT****160 WARENANNAHME UND MANGELHAFTE LIEFERUNG****Lernsituation**

162 Warenannahme

163 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)

**168 Arbeitsblätter****171 Aufgaben****173 WAREN LAGERN****Lernsituation**

174 Funktion des Lagers / Lagerarten

175 Lagergrundsätze

176 Risiken der Lagerhaltung / Kosten der Lagerhaltung

177 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung

178 Arbeiten im Lager

**179 Arbeitsblätter****182 Aufgaben****LF5 WARENBSCHAFFUNG PLANEN UND DURCHFÜHREN****184 BEZUGSQUELLENERMITTLUNG****Lernsituation**

185 Warenbeschaffung

186 Anfrage

**188 Arbeitsblatt****189 Aufgaben****190 RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN****Lernsituation**

191 Die Rechtsfähigkeit

192 Die Geschäftsfähigkeit

194 Rechtsgeschäfte

195 Vertragsfreiheit und allgemeine Geschäftsbedingungen

197 Der Kaufvertrag

198 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften

**200 Arbeitsblätter****205 Aufgaben**

## 209 ANGEBOTSVERGLEICH

### Lernsituation

- 212 Das Angebot
- 214 Angebotsvergleich
- 216 Bestellung
- 218 Arbeitsblätter
- 221 Aufgaben

## 223 LIEFERUNGSVERZUG

### Lernsituation

- 225 Lieferungsverzug / Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug
- 228 Arbeitsblätter
- 230 Aufgaben

## 232 UMSATZSTEUER

### Lernsituation

- 235 Umsatzsteuer
- 237 Arbeitsblätter
- 239 Aufgaben

## 241 BUCHUNGEN AUF ERFOLGSKONTEN

### Lernsituation

- 245 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Gewinn- und Verlustrechnung
- 249 Arbeitsblätter
- 251 Aufgaben

## 255 Stichwortverzeichnis

