

# Inhaltsverzeichnis

## Das Modellunternehmen: Berliner Superkauf GmbH (Beska GmbH)

1	Unternehmensporträt	4
2	Verzeichnis der Warengruppen	5
3	Lieferantenverzeichnis (Auszug)	5
4	Organigramm	6
5	Gesellschaftsvertrag	7

## Lernsituationen Lernfeld 1

1	Grundlagen wirtschaftlichen Handelns	8
2	Marktpreisbildung	15
3	Leistungen und Funktionen des Einzelhandels	20
4	Unternehmensorganisation	24
5	Sortiment	31
6	Verkaufs- und Betriebsformen	36
7	Berufsausbildung	42
8	Arbeitsvertrag	47
9	Betriebliche Mitbestimmung	49
10	Soziale Sicherung	53
11	Gesetzlicher Arbeitsschutz	59
12	Elternzeit	63
13	Fit bleiben am Arbeitsplatz!	65
14	Nachhaltigkeit	69

## Lernsituationen Lernfeld 2

	Ein Verkaufsseminar bei der Beska GmbH	71
15	Verbale Kommunikation	72
16	Nonverbale Kommunikation	75
17	Phasen des Verkaufsgesprächs	81
18	Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden	82
19	Bedarfsermittlung: einen „Eisberg“ entdecken	85
20	Warenvorlage: das Produkt „begreifen“	88
21	Argumentation: mit guten Gründen überzeugen	91
22	Kundeneinwände: wichtige Wegweiser erkennen	94

23	Preisnennung: den Wert ins richtige Licht rücken	98
24	Kaufentscheidung: Kaufen oder nicht kaufen? – Das ist hier die Frage!	101
25	Kaufentscheidung bekräftigen – gute Gefühle wecken	105
26	Ergänzungsangebote: Da war doch noch was?	108
27	Serviceleistungen: Was WIR können, können nicht alle!	111
28	Alternativangebote: Ware weg, Kunde weg?	114
29	Die Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!	117
30	Ein Rollenspiel	120

## Lernsituationen Lernfeld 3

31	Arbeiten an der Kasse	122
32	Zahlungsformen	127
33	Berechnung der Umsatzsteuer	131
34	Rechtliche Rahmenbedingungen	136
35	Rechtsgeschäfte	140
36	Serviceleistungen an der Kasse	148
37	Wichtige Rechenverfahren	151

## Lernsituationen Lernfeld 4

38	Außengestaltung des Geschäfts	161
39	Innengestaltung des Geschäfts	166
40	Warenplatzierung im Regal	173
41	Warenkennzeichnung	178
42	Preisauszeichnung	181

## Lernsituationen Lernfeld 5

43	Absatzwerbung	186
44	Verkaufsförderung	193
45	Werbeerfolgskontrolle	197
46	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	201
47	Verpackungen	205