

Inhaltsverzeichnis

Das Einzelhandelsunternehmen erkunden und präsentieren

Lernfeld 1

1 Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	16
1.1 Grundlagen des wirtschaftlichen Handelns	16
1.1.1 Vom Bedürfnis zur Nachfrage	17
1.1.2 Produktionsfaktoren und Arbeitsteilung	18
1.1.3 Ökonomisches Prinzip	19
1.2 Wirtschaftskreislauf	20
1.2.1 Einfacher Wirtschaftskreislauf	20
1.2.2 Wirtschaftskreislauf mit drei Bereichen	21
1.3 Wirtschaftsstufen	22
1.4 Preisbildung auf dem Markt	23
2 Organisation des Einzelhandelsunternehmens	26
2.1 Unternehmensziele	26
2.2 Leistungen und Funktionen	27
2.3 Organisationsstruktur	30
2.3.1 Leitungs- und Weisungssysteme	30
2.3.2 Führungsstile	33
2.3.3 Ablauforganisation	34
3 Einzelhandelssortiment	35
3.1 Sortimentsumfang	35
3.2 Sortimentsgerüst	36
3.3 Sortimentsplanung	37
3.4 Sortiments- und Artikelarten	38
4 Verkaufsformen	40
4.1 Bedienungssystem (Vollbedienung)	40
4.2 Vorwahlsystem (Teilbedienung)	40
4.3 Selbstbedienungssystem	41
4.4 Automatenverkauf	41
5 Betriebsformen	42
5.1 Stationärer Handel	42
5.2 Ambulanter Handel	46
5.3 Bestell- oder Versandhandel	46
5.4 Direktvertrieb	47
5.5 Besondere Betriebsformen	48

6 Ausbildung	50
6.1 Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan	50
6.2 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung	52
6.3 Ausbildungsvertrag	53
6.4 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag	55
6.5 Jugendarbeitsschutzgesetz	55
6.6 Ausbildungsvergütung	56
6.7 Fortbildungsmöglichkeiten	58
7 Arbeitsvertrag	59
8 Tarifvertragliche Regelungen	61
9 Betriebliche Mitbestimmung	63
10 Soziale Sicherung	65
10.1 Gesetzliche Sozialversicherung	65
10.2 Private Vorsorge	66
10.2.1 Staatliche Förderung der Vermögensbildung	66
10.2.2 Staatliche geförderte Altersvorsorge	67
11 Gesetzlicher Arbeitsschutz	69
11.1 Sozialer Arbeitsschutz	69
11.1.1 Arbeitszeitgesetz	69
11.1.2 Bundesurlaubsgesetz	69
11.1.3 Schutzvorschriften für schwerbehinderte Menschen	70
11.1.4 Mutterschutzgesetz	70
11.1.5 Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz	71
11.1.6 Kündigungsschutzgesetz	72
11.2 Betriebs- und Gefahrenschutz	72
11.2.1 Staatliche Vorschriften	72
11.2.2 Unfallverhütungsvorschriften	73
11.2.3 Brandschutz	73
12 Gesundheitsvorsorge	74
12.1 Gesunde Ernährung	74
12.2 Körperliche Fitness	75
12.2.1 Sport als Ausgleich	75
12.2.2 Rückenschule	76
12.3 Seelisches Wohlbefinden	77
12.3.1 Stress und Stressbewältigung	77
12.3.2 Arbeitsklima	78
13 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	79
13.1 Ursachen von Umweltproblemen	79
13.2 Nachhaltigkeit	80
13.3 Umweltschutz im Einzelhandel	80

1 Grundlagen der Kommunikation	82
1.1 Verbale Kommunikation	82
1.1.1 Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun	82
1.1.2 Sprache des Verkäufers	84
1.1.3 Aktives Zuhören	85
1.2 Nonverbale Kommunikation	86
1.2.1 Erster Eindruck	86
1.2.2 Gestik	87
1.2.3 Mimik	87
1.2.4 Blick	88
1.2.5 Distanzzonen	88
1.3 Kundenorientierung als Erfolgsfaktor	89
2 Verkaufsgespräch	90
2.1 Begrüßung und Kontaktaufnahme	90
2.1.1 Bedienungssystem	90
2.1.2 Vorwahlsystem	90
2.1.3 Selbstbedienungssystem	91
2.2 Bedarfsermittlung	92
2.2.1 Kaufmotive	92
2.2.2 Direkte und indirekte Bedarfsermittlung	93
2.2.3 Fragetechniken	94
2.3 Warenvorlage	95
2.4 Verkaufsargumente	97
2.4.1 Vorgehensweise	98
2.4.2 Formulierung	100
2.5 Kundeneinwände behandeln	102
2.5.1 Arten	102
2.5.2 Methoden	103
2.6 Preisnennung	105
2.7 Kaufentscheidung	107
2.7.1 Kaufsignale	108
2.7.2 Abschlusstechniken	109
2.8 Bekräftigung der Kaufentscheidung	111
2.9 Ergänzungsangebote	112
2.10 Serviceleistungen	115
2.11 Alternativangebote	117
2.12 Verabschiedung	118

Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1 Kassensysteme	120
2 Kasse im Warenwirtschaftssystem	123
Exkurs: Datenschutz	125
3 Kassenorganisation und Kassenberichte	126
4 Zahlungsformen	128
4.1 Barzahlung	128
4.2 Kartengestützte Zahlungssysteme	131
4.2.1 Electronic Cash (POS-Zahlung)	132
4.2.2 Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	132
4.2.3 Geldkarte	133
4.2.4 Kreditkarte	134
5 Umsatzsteuersystem	136
5.1 Steuersätze	136
5.2 Pflichtangaben auf Zahlungsbelegen	138
Exkurs: Geschäftskorrespondenz	139
5.3 Berechnung der Umsatzsteuer	141
5.4 Steuerfrei einkaufen	142
6 Rechtliche Rahmenbedingungen	144
6.1 Rechtsfähigkeit	144
6.2 Geschäftsfähigkeit	146
6.2.1 Geschäftsunfähig	146
6.2.2 Beschränkte Geschäftsfähigkeit	146
6.2.3 Unbeschränkte (volle) Geschäftsfähigkeit	148
6.3 Rechtsobjekte	149
6.4 Rechtsgeschäfte	150
6.5 Kaufvertrag	151
6.6 Vertragsfreiheit	152
6.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen	153
6.8 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte	154
7 Wichtige Rechenverfahren	155
7.1 Dreisatzrechnung	155
7.1.1 Einfache Dreisatz mit geradem Verhältnis	155
7.1.2 Einfache Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	156
7.2 Prozentrechnung	157
7.2.1 Drei Grundbegriffe der Prozentrechnung	158
7.2.2 Prozentwert	158
7.2.3 Prozentsatz	158
7.2.4 Grundwert	159
7.3 Durchschnittsrechnung	161
7.3.1 Einfacher Durchschnitt	161
7.3.2 Gewogener Durchschnitt	161

Waren präsentieren

Lernfeld 4

1 Ladengestaltung	164
1.1 Außengestaltung	164
1.2 Innengestaltung	169
1.2.1 Visual Merchandising	170
1.2.2 Einsatz von Klängen und Düften	174
1.3 Warenplatzierung	175
1.3.1 Kundenführung	175
1.3.2 Warenplatzierung im Verkaufsraum	176
1.3.3 Warenplatzierung im Regal	177
1.3.4 Allgemeine Platzierungsregeln	179
1.4 Warenpflege	181
2 Warenkennzeichnung	183
3 Preisauszeichnung	189
3.1 Preisangabenverordnung	189
3.2 Arten	190
3.3 Price-look-up-Verfahren	191

Werben und den Verkauf fördern

Lernfeld 5

1 Absatzwerbung	194
1.1 Werbearten	194
1.2 Werbegrundsätze	196
1.3 Werbebotschaft, Werbemittel und Werbeträger	197
1.4 Werbeplanung	198
1.5 Werbeerfolgskontrolle	200
2 Verkaufsförderung (Salespromotion)	201
3 Direktmarketing	203
4 Verbraucherschutz	205
5 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	207
5.1 Unzulässige geschäftliche Handlungen	208
5.2 Unlautere geschäftliche Handlungen	209
5.3 Irreführende geschäftliche Handlungen	210
5.4 Vergleichende Werbung	211
5.5 Unzumutbare Belästigung	211
5.6 Strafvorschriften und Rechtsfolgen	212
6 Verpackungen	213
6.1 Arten	213
6.2 Funktionen	214
6.3 Vor- und Nachteile	215
6.4 Verpackungsverordnung	216
6.5 Entsorgung des Verpackungsmülls	219

Lernfeld 6 Waren beschaffen

1 Grundlagen der Warenwirtschaft	222
2 Beschaffungsplanung	223
2.1 Bezugsquellenermittlung	224
2.2 Einkaufsbudget und Einkaufsmenge	226
3 Beschaffungsabwicklung	229
3.1 Anfrage	229
3.2 Angebot	229
3.3 Angebotsvergleich	233
3.3.1 Quantitativer Angebotsvergleich	233
3.3.2 Qualitativer Angebotsvergleich	235
3.4 Bestellung	237
4 Arten des Kaufvertrags	238
5 Verteilungsrechnen	240

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen

1 Wareneingangskontrolle	244
2 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	246
2.1 Arten der Sachmängel	246
2.2 Erkennbarkeit der Sachmängel	248
2.3 Umfang der Sachmängel	248
2.4 Rechte des Käufers	249
2.5 Verjährung der Mängelansprüche	252
3 Lager	253
3.1 Lagerarten	253
3.2 Lagergrundsätze	254
3.3 Wirtschaftliche Lagerhaltung	255
3.3.1 Lagerbestandskennzahlen	255
3.3.2 Lagerbewegungskennzahlen	257
3.3.3 Kapitalbindungskosten	258
4 Bezahlung von Waren	259
4.1 Überweisung	259
4.2 Sonderformen der Überweisung	261
Exkurs: SEPA-Kartenzahlung	262
5 Lieferungsverzug (nicht-rechtzeitig-Lieferung)	263
5.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzuges	263
5.2 Rechte des Käufers	265
5.3 Ermittlung der Schadenshöhe	267
6 Inventur und Inventar	268
6.1 Inventur	268
6.1.1 Arten der Inventur	269
6.1.2 Inventurdifferenzen und ihre Ursachen	270
6.2 Inventar	271

Anhang

1 Grundsätzliches zum Thema „Lernen“	274
1.1 Eine Einstellung zur Schule entwickeln	274
1.2 Gedächtnisarten	275
1.3 Lerntypen	275
1.4 Konzentration	276
1.5 Zeitplanung	277
1.6 Arbeits- und Organisationsmittel	278
1.7 Informationsquellen	279
2 Lese- und Schreibtechniken	280
2.1 Fünf-Schritt-Lese- und Erarbeitungstechnik	280
2.2 Mitschriften und Protokolle	281
3 Lerntechniken	282
3.1 Lernkartei	282
3.2 Mindmap	283
4 Kreativitätstechniken	284
4.1 Brainstorming	284
4.2 Brainwriting (Methode 635)	284
5 Vortrags- und Präsentationstechniken	285
5.1 Merkmale und Ziele	285
5.2 Planung	285
5.3 Gestaltung und Einsatz unterstützender Medien	286
5.4 Vortragstechnik	288
6 Arbeitsmethoden	289
6.1 Rollenspiel	289
6.2 Pro-und-Kontra-Diskussion	290
6.3 Kartenabfrage	291
6.4 Gruppenarbeit	291
6.5 Feedback	293
7 Teamarbeit	294
7.1 Merkmale	294
7.2 Konfliktlösung	294
Arbeitsaufträge	296
8 Sprachkompetenz Englisch	298
8.1 Giving customers some help	298
8.2 At the supermarket	299
8.3 At the shopping centre: Showing the way	300
8.4 Selling good	300
8.5 Clothes shopping	301
8.6 Useful vocabulary	302
Stichwortverzeichnis	303
Bildquellenverzeichnis	310