

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1 Das Einzelhandelsunternehmen erkunden und präsentieren

1 Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	14
1.1 Grundlage des wirtschaftlichen Handelns	14
1.1.1 Vom Bedürfnis zur Nachfrage	15
1.1.2 Produktionsfaktoren und Arbeitsteilung	16
1.1.3 Ökonomisches Prinzip	17
1.2 Wirtschaftskreislauf	18
1.2.1 Einfacher Wirtschaftskreislauf	18
1.2.2 Wirtschaftskreislauf mit drei Bereichen	19
1.3 Wirtschaftsstufen	20
1.4 Preisbildung auf dem Markt	21
2 Organisation des Einzelhandelsunternehmens	24
2.1 Unternehmensziele	24
2.2 Leistungen und Funktionen	25
2.3 Organisationsstruktur	28
2.3.1 Leitungs- und Weisungssysteme	28
2.3.2 Führungsstile	31
2.3.3 Ablauforganisation	32
3 Einzelhandelssortiment	33
3.1 Sortimentsumfang	33
3.2 Sortimentsgerüst	34
3.3 Sortimentsplanung	35
3.4 Sortiments- und Artikelarten	36
4 Verkaufsformen	38
4.1 Bedienungssystem (Vollbedienung)	38
4.2 Vorwahlsystem (Teilbedienung)	38
4.3 Selbstbedienungssystem	39
4.4 Automatenverkauf	39
5 Betriebsformen	40
5.1 Stationärer Handel	40
5.2 Ambulanter Handel	44
5.3 Bestell- oder Versandhandel	44
5.4 Direktvertrieb	45
5.5 Besondere Betriebsformen	46

6 Ausbildung	48
6.1 Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan	48
6.2 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung	50
6.3 Ausbildungsvertrag	51
6.4 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag	53
6.5 Jugendarbeitsschutzgesetz	53
6.6 Ausbildungsvergütung	54
6.7 Fortbildungsmöglichkeiten	56
7 Arbeitsvertrag	57
8 Tarifvertragliche Regelungen	59
9 Betriebliche Mitbestimmung	61
10 Soziale Sicherung	63
10.1 Gesetzliche Sozialversicherung	63
10.2 Private Vorsorge	64
10.2.1 Staatliche Förderung der Vermögensbildung	64
10.2.2 Staatliche geförderte Altersvorsorge	65
11 Gesetzlicher Arbeitsschutz	67
11.1 Sozialer Arbeitsschutz	67
11.1.1 Arbeitszeitgesetz	67
11.1.2 Bundesurlaubsgesetz	67
11.1.3 Schutzvorschriften für schwerbehinderte Menschen	68
11.1.4 Mutterschutzgesetz	68
11.1.5 Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz	69
11.1.6 Kündigungsschutzgesetz	70
11.2 Betriebs- und Gefahrenschutz	70
11.2.1 Staatliche Vorschriften	70
11.2.2 Unfallverhütungsvorschriften	71
11.2.3 Brandschutz	71
12 Gesundheitsvorsorge	72
12.1 Gesunde Ernährung	72
12.2 Körperliche Fitness	73
12.2.1 Sport als Ausgleich	73
12.2.2 Rückenschulung	74
12.3 Seelisches Wohlbefinden	75
12.3.1 Stress und Stressbewältigung	75
12.3.2 Arbeitsklima	76
13 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	77
13.1 Ursachen von Umweltproblemen	77
13.2 Nachhaltigkeit	78
13.3 Umweltschutz im Einzelhandel	78

Lernfeld 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1 Grundlagen der Kommunikation	80
1.1 Verbale Kommunikation	80
1.1.1 Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun	80
1.1.2 Sprache des Verkäufers	82
1.1.3 Aktives Zuhören	83
1.2 Nonverbale Kommunikation	84
1.2.1 Erste Eindruck	84
1.2.2 Gestik	85
1.2.3 Mimik	85
1.2.4 Blick	86
1.2.5 Distanzzonen	86
1.3 Kundenorientierung als Erfolgsfaktor	87
2 Verkaufsgespräch	88
2.1 Begrüßung und Kontaktaufnahme	88
2.1.1 Bedienungssystem	88
2.1.2 Vorwahlssystem	88
2.1.3 Selbstbedienungssystem	89
2.2 Bedarfsermittlung	90
2.2.1 Kaufmotive	90
2.2.2 Direkte und indirekte Bedarfsermittlung	91
2.2.3 Fragetechniken	92
2.3 Warenvorlage	93
2.4 Verkaufsargumente	95
2.4.1 Vorgehensweise	96
2.4.2 Formulierung	98
2.5 Kundeneinwände behandeln	100
2.5.1 Arten	100
2.5.2 Methoden	101
2.6 Preisnennung	103
2.7 Kaufentscheidung	105
2.7.1 Kaufsignale	106
2.7.2 Abschlusstechniken	107
2.8 Bekräftigung der Kaufentscheidung	109
2.9 Ergänzungsangebote	110
2.10 Serviceleistungen	113
2.11 Alternativangebote	115
2.12 Verabschiedung	116

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1 Kassensysteme	118
2 Kasse im Warenwirtschaftssystem	121
Exkurs: Datenschutz	123
3 Kassenorganisation und Kassenberichte	124
4 Zahlungsformen	126
4.1 Barzahlung	126
4.2 Kartengestützte Zahlungssysteme	129
4.2.1 Electronic Cash (POS-Zahlung)	130
4.2.2 Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	130
4.2.3 Geldkarte	131
4.2.4 Kreditkarte	132
5 Umsatzsteuersystem	134
5.1 Steuersätze	134
5.2 Pflichtangaben auf Zahlungsbelegen	136
Exkurs: Geschäftskorrespondenz	137
5.3 Berechnung der Umsatzsteuer	139
5.4 Steuerfrei einkaufen	140
6 Rechtliche Rahmenbedingungen	142
6.1 Rechtsfähigkeit	142
6.2 Geschäftsfähigkeit	144
6.2.1 Geschäftsunfähig	144
6.2.2 Beschränkte Geschäftsfähigkeit	144
6.2.3 Unbeschränkte (volle) Geschäftsfähigkeit	146
6.3 Rechtsobjekte	147
6.4 Rechtsgeschäfte	148
6.5 Kaufvertrag	149
6.6 Vertragsfreiheit	150
6.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen	151
6.8 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte	152
7 Wichtige Rechenverfahren	153
7.1 Dreisatzrechnung	153
7.1.1 Einfache Dreisatz mit geradem Verhältnis	153
7.1.2 Einfache Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	154
7.2 Prozentrechnung	155
7.2.1 Drei Grundbegriffe der Prozentrechnung	156
7.2.2 Prozentwert	156
7.2.3 Prozentsatz	156
7.2.4 Grundwert	157
7.3 Durchschnittsrechnung	159
7.3.1 Einfacher Durchschnitt	159
7.3.2 Gewogener Durchschnitt	159

Lernfeld 4 Waren präsentieren

1 Ladengestaltung	162
1.1 Außengestaltung	162
1.2 Innengestaltung	167
1.2.1 Visual Merchandising	168
1.2.2 Einsatz von Klängen und Düften	172
1.3 Warenplatzierung	173
1.3.1 Kundenführung	173
1.3.2 Warenplatzierung im Verkaufsraum	174
1.3.3 Warenplatzierung im Regal	175
1.3.4 Allgemeine Platzierungsregeln	177
1.4 Warenpflege	179
2 Warenkennzeichnung	181
3 Preisauszeichnung	187
3.1 Preisangabenverordnung	187
3.2 Arten	188
3.3 Price-look-up-Verfahren	189

Lernfeld 5 Werben und den Verkauf fördern

1 Absatzwerbung	192
1.1 Werbearten	192
1.2 Werbegrundsätze	194
1.3 Werbebotschaft, Werbemittel und Werbeträger	195
1.4 Werbeplanung	196
1.5 Werbeerfolgskontrolle	198
2 Verkaufsförderung (Salespromotion)	199
3 Direktmarketing	201
4 Verbraucherschutz	203
5 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	205
5.1 Unzulässige geschäftliche Handlungen	206
5.2 Unlautere geschäftliche Handlungen	207
5.3 Irreführende geschäftliche Handlungen	208
5.4 Vergleichende Werbung	209
5.5 Unzumutbare Belästigung	209
5.6 Strafvorschriften und Rechtsfolgen	210
6 Verpackungen	211
6.1 Arten	211
6.2 Funktionen	212
6.3 Vor- und Nachteile	213
6.4 Verpackungsverordnung	214
6.5 Entsorgung des Verpackungsmülls	217

Anhang

1 Grundsätzliches zum Thema „Lernen“	220
1.1 Eine Einstellung zur Schule entwickeln	220
1.2 Gedächtnisarten	221
1.3 Lerntypen	221
1.4 Konzentration	222
1.5 Zeitplanung	223
1.6 Arbeits- und Organisationsmittel	224
1.7 Informationsquellen	225
2 Lese- und Schreibtechniken	226
2.1 Fünf-Schritt-Lese- und Erarbeitungstechnik	226
2.2 Mitschriften und Protokolle	227
3 Lerntechniken	228
3.1 Lernkartei	228
3.2 Mindmap	229
4 Kreativitätstechniken	230
4.1 Brainstorming	230
4.2 Brainwriting (Methode 635)	230
5 Vortrags- und Präsentationstechniken	231
5.1 Merkmale und Ziele	231
5.2 Planung	231
5.3 Gestaltung und Einsatz unterstützender Medien	232
5.4 Vortragstechnik	234
6 Arbeitsmethoden	235
6.1 Rollenspiel	235
6.2 Pro-und-Kontra-Diskussion	236
6.3 Kartenabfrage	237
6.4 Gruppenarbeit	237
6.5 Feedback	239
7 Teamarbeit	240
7.1 Merkmale	240
7.2 Konfliktlösung	240
Arbeitsaufträge	242
8 Sprachkompetenz Englisch	244
8.1 Assisting customers	244
8.2 At the supermarket	245
8.3 At the shopping centre: Showing the way	246
8.4 Sales talk	246
8.5 At the clothing store	247
8.6 Useful vocabulary	248
Stichwortverzeichnis	249
Bildquellenverzeichnis	254