

Inhaltsverzeichnis

Das Einzelhandelsunternehmen erkunden und präsentieren

Lernfeld 1

1 Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	17
1.1 Grundlagen des wirtschaftlichen Handelns	17
1.1.1 Vom Bedürfnis zur Nachfrage	19
1.1.2 Produktionsfaktoren und Arbeitsteilung	20
1.1.3 Ökonomisches Prinzip	21
1.2 Wirtschaftskreislauf	22
1.2.1 Einfacher Wirtschaftskreislauf	22
1.2.2 Wirtschaftskreislauf mit drei Bereichen	23
1.3 Wirtschaftsstufen	24
1.4 Preisbildung auf dem Markt	25
2 Organisation des Einzelhandelsunternehmens	28
2.1 Unternehmensziele	28
2.2 Leistungen und Funktionen	29
2.3 Organisationsstruktur	32
2.3.1 Leitungs- und Weisungssysteme	32
2.3.2 Führungsstile	35
2.3.3 Ablauforganisation	36
3 Einzelhandelssortiment	37
3.1 Sortimentsumfang	37
3.2 Sortimentsgerüst	38
3.3 Sortimentsplanung	39
3.4 Sortiments- und Artikelarten	40
4 Verkaufsformen	42
4.1 Bedienungssystem (Vollbedienung)	42
4.2 Vorwahlsystem (Teilbedienung)	42
4.3 Selbstbedienungssystem	43
4.4 Automatenverkauf	43
5 Betriebsformen	44
5.1 Stationärer Handel	44
5.2 Ambulanter Handel	48
5.3 Bestell- oder Versandhandel	48
5.4 Direktvertrieb	49
5.5 Besondere Betriebsformen	50

6 Ausbildung	52
6.1 Ausbildungsordnung und Rahmenlehrplan	52
6.2 Zeitlicher Ablauf der Ausbildung	54
6.3 Ausbildungsvertrag	55
6.4 Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag	57
6.5 Jugendarbeitsschutzgesetz	57
6.6 Ausbildungsvergütung	58
6.7 Fortbildungsmöglichkeiten	60
7 Arbeitsvertrag	61
8 Tarifvertragliche Regelungen	63
9 Betriebliche Mitbestimmung	65
10 Soziale Sicherung	67
10.1 Gesetzliche Sozialversicherung	67
10.2 Private Vorsorge	68
10.2.1 Staatliche Förderung der Vermögensbildung	68
10.2.2 Staatliche geförderte Altersvorsorge	69
11 Gesetzlicher Arbeitsschutz	71
11.1 Sozialer Arbeitsschutz	71
11.1.1 Arbeitszeitgesetz	71
11.1.2 Bundesurlaubsgesetz	71
11.1.3 Schutzvorschriften für schwerbehinderte Menschen	72
11.1.4 Mutterschutzgesetz	72
11.1.5 Bundeselterngeld- und Elternzeitgesetz	73
11.1.6 Kündigungsschutzgesetz	74
11.2 Betriebs- und Gefahrenschutz	74
11.2.1 Staatliche Vorschriften	74
11.2.2 Unfallverhütungsvorschriften	75
11.2.3 Brandschutz	75
12 Gesundheitsvorsorge	76
12.1 Gesunde Ernährung	76
12.2 Körperliche Fitness	77
12.2.1 Sport als Ausgleich	77
12.2.2 Rückenschule	78
12.3 Seelisches Wohlbefinden	79
12.3.1 Stress und Stressbewältigung	79
12.3.2 Arbeitsklima	80
13 Umweltschutz und Nachhaltigkeit	81
13.1 Ursachen von Umweltproblemen	81
13.2 Nachhaltigkeit	82
13.3 Umweltschutz im Einzelhandel	82

1 Grundlagen der Kommunikation	84
1.1 Verbale Kommunikation	84
1.1.1 Kommunikationsmodell nach F. Schulz von Thun	84
1.1.2 Sprache des Verkäufers	86
1.1.3 Aktives Zuhören	87
1.2 Nonverbale Kommunikation	88
1.2.1 Erster Eindruck	88
1.2.2 Gestik	89
1.2.3 Mimik	89
1.2.4 Blick	90
1.2.5 Distanzzonen	90
1.3 Kundenorientierung als Erfolgsfaktor	91
2 Verkaufsgespräch	92
2.1 Begrüßung und Kontaktaufnahme	92
2.1.1 Bedienungssystem	92
2.1.2 Vorwahlsystem	92
2.1.3 Selbstbedienungssystem	93
2.2 Bedarfsermittlung	94
2.2.1 Kaufmotive	94
2.2.2 Direkte und indirekte Bedarfsermittlung	95
2.2.3 Fragetechniken	96
2.3 Warenvorlage	97
2.4 Verkaufsargumente	99
2.4.1 Vorgehensweise	100
2.4.2 Formulierung	102
2.5 Kundeneinwände behandeln	104
2.5.1 Arten	104
2.5.2 Methoden	105
2.6 Preisnennung	107
2.7 Kaufentscheidung	109
2.7.1 Kaufsignale	110
2.7.2 Abschlusstechniken	111
2.8 Bekräftigung der Kaufentscheidung	113
2.9 Ergänzungsangebote	114
2.10 Serviceleistungen	117
2.11 Alternativangebote	119
2.12 Verabschiedung	120

Lernfeld 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1 Kassensysteme	122
2 Kasse im Warenwirtschaftssystem	125
Exkurs: Datenschutz	127
3 Kassenorganisation und Kassenberichte	128
4 Zahlungsformen	130
4.1 Barzahlung	130
4.2 Kartengestützte Zahlungssysteme	133
4.2.1 Electronic Cash (POS-Zahlung)	134
4.2.2 Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	134
4.2.3 Geldkarte	135
4.2.4 Kreditkarte	136
5 Umsatzsteuersystem	138
5.1 Steuersätze	138
5.2 Pflichtangaben auf Zahlungsbelegen	140
Exkurs: Geschäftskorrespondenz	141
5.3 Berechnung der Umsatzsteuer	143
5.4 Steuerfrei einkaufen	144
6 Rechtliche Rahmenbedingungen	146
6.1 Rechtsfähigkeit	146
6.2 Geschäftsfähigkeit	148
6.2.1 Geschäftsunfähig	148
6.2.2 Beschränkte Geschäftsfähigkeit	148
6.2.3 Unbeschränkte (volle) Geschäftsfähigkeit	150
6.3 Rechtsobjekte	151
6.4 Rechtsgeschäfte	152
6.5 Kaufvertrag	153
6.6 Vertragsfreiheit	154
6.7 Allgemeine Geschäftsbedingungen	155
6.8 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte	156
7 Wichtige Rechenverfahren	157
7.1 Dreisatzrechnung	157
7.1.1 Einfache Dreisatz mit geradem Verhältnis	157
7.1.2 Einfache Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	158
7.2 Prozentrechnung	159
7.2.1 Drei Grundbegriffe der Prozentrechnung	160
7.2.2 Prozentwert	160
7.2.3 Prozentsatz	160
7.2.4 Grundwert	161
7.3 Durchschnittsrechnung	163
7.3.1 Einfacher Durchschnitt	163
7.3.2 Gewogener Durchschnitt	163

Waren präsentieren

Lernfeld 4

1 Ladengestaltung	166
1.1 Außengestaltung	166
1.2 Innengestaltung	171
1.2.1 Visual Merchandising	172
1.2.2 Einsatz von Klängen und Düften	176
1.3 Warenplatzierung	177
1.3.1 Kundenführung	177
1.3.2 Warenplatzierung im Verkaufsraum	178
1.3.3 Warenplatzierung im Regal	179
1.3.4 Allgemeine Platzierungsregeln	181
1.4 Warenpflege	183
2 Warenkennzeichnung	185
3 Preisauszeichnung	191
3.1 Preisangabenverordnung	191
3.2 Arten	192
3.3 Price-look-up-Verfahren	193

Werben und den Verkauf fördern

Lernfeld 5

1 Absatzwerbung	196
1.1 Werbearten	196
1.2 Werbegrundsätze	198
1.3 Werbebotschaft, Werbemittel und Werbeträger	199
1.4 Werbeplanung	200
1.5 Werbeerfolgskontrolle	202
2 Verkaufsförderung (Salespromotion)	203
3 Direktmarketing	205
4 Verbraucherschutz	207
5 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	209
5.1 Unzulässige geschäftliche Handlungen	210
5.2 Unlautere geschäftliche Handlungen	211
5.3 Irreführende geschäftliche Handlungen	212
5.4 Vergleichende Werbung	213
5.5 Unzumutbare Belästigung	213
5.6 Strafvorschriften und Rechtsfolgen	214
6 Verpackungen	215
6.1 Arten	215
6.2 Funktionen	216
6.3 Vor- und Nachteile	217
6.4 Verpackungsverordnung	218
6.5 Entsorgung des Verpackungsmülls	221

Lernfeld 6 Waren beschaffen

1 Grundlagen der Warenwirtschaft	224
2 Beschaffungsplanung	225
2.1 Bezugsquellenermittlung	226
2.2 Einkaufsbudget und Einkaufsmenge	228
3 Beschaffungsabwicklung	231
3.1 Anfrage	231
3.2 Angebot	231
3.3 Angebotsvergleich	235
3.3.1 Quantitativer Angebotsvergleich	235
3.3.2 Qualitativer Angebotsvergleich	237
3.4 Bestellung	239
4 Arten des Kaufvertrags	240
5 Verteilungsrechnen	242
5.1 Verteilung nach angegebenem Verhältnis	242
5.2 Verteilung mit gekürzten Anteilen	243
5.3 Verteilung der Bezugskosten	244

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen

1 Wareneingangskontrolle	246
2 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	248
2.1 Arten der Sachmängel	248
2.2 Erkennbarkeit der Sachmängel	250
2.3 Umfang der Sachmängel	250
2.4 Rechte des Käufers	251
2.4.1 Vorrangiges Recht	251
2.4.2 Nachrangige Rechte	252
2.5 Verjährung der Mängelansprüche	254
3 Lager	255
3.1 Lagerarten	255
3.2 Lagergrundsätze	256
3.3 Wirtschaftliche Lagerhaltung	257
3.3.1 Lagerbestandskennzahlen	257
3.3.2 Lagerbewegungskennzahlen	259
3.3.3 Kapitalbindungskosten	260
4 Bezahlung von Waren	261
4.1 Überweisung	261
4.2 Sonderformen der Überweisung	263
Exkurs: SEPA-Kartenzahlung	264

5 Lieferungsverzug (nicht-rechtzeitig-Lieferung)	265
5.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzuges	265
5.2 Rechte des Käufers	267
5.2.1 Lieferinteresse besteht weiterhin	267
5.2.2 Lieferinteresse besteht nicht mehr	267
5.3 Ermittlung der Schadenshöhe	269
6 Inventur und Inventar	270
6.1 Inventur	270
6.1.1 Arten der Inventur	271
6.1.2 Inventurdifferenzen und ihre Ursachen	272
6.2 Inventar	273

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

Lernfeld 8

1 Vom Inventar zur Bilanz	276
1.1 Bilanzauswertung mit Hilfe von Kennzahlen	279
1.2 Beispiel für einen Bilanzvergleich der Beska GmbH	280
2 Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	284
2.1 Betriebliche Notwendigkeiten	285
2.2 Rechtliche Notwendigkeiten	286
3 Belege als Grundlage der Dokumentation	287
3.1 Belegarten	288
3.2 Erfassung der Belege im Grundbuch und Hauptbuch	290
4 Gewinn- und Verlustrechnung	291
4.1 Ermittlung des Unternehmenserfolges	293
4.1.1 Aufbau der Gewinn- und Verlustrechnung	293
4.1.2 Erfolgsermittlung durch Eigenkapitalvergleich	294
4.2 Erfolg durch den Verkauf von Waren	295
4.3 Analyse des Unternehmenserfolgs	299
4.3.1 Umsatzrentabilität/Umsatzrendite	299
4.3.2 Eigenkapitalrentabilität	300
4.3.3 Weitere Umsatzkennziffern	301
5 Erfolgsanalyse – grafisch darstellen	303
5.1 Liniendiagramm	303
5.2 Balken- und Säulendiagramm	304
5.3 Stapeldiagramm	305
5.4 Kreis- und Tortendiagramm	305
5.5 Kombination verschiedener Diagrammtypen	306
5.6 Grundsätze für die Auswahl von Diagrammen	306
Exkurs: Technik der doppelten Buchführung	307

Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

1 Preispolitik	316
1.1 Einflussgrößen auf die Preisgestaltung	316
1.2 Preisstrategien	318
2 Handelskalkulation	320
2.1 Vorwärtskalkulation und ihre Vereinfachungen	324
2.2 Rückwärtskalkulation und ihre Vereinfachungen	326
2.3 Differenzkalkulation	328
2.4 Tabellarisches Kalkulationsschema der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation	329
2.5 Erweiterte Limitrechnung	330

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

1 Besondere Kunden	332
1.1 Kundengruppen	334
1.1.1 Kaufverhalten von Männern und Frauen	334
1.1.2 Kaufverhalten von Kunden in verschiedenen Lebensaltern	334
1.1.3 Ausländische Kunden	338
1.2 Kundentypen	339
2 Spätkunden	340
3 Geschenkeverkauf	342
4 Finanzierungskauf	344
4.1 Raten- oder Abzahlungskauf	345
4.2 Finanzkauf	347
5 Kunden in Begleitung	348
6 Hochbetrieb	351
7 Beschwerden	354
7.1 Gründe	354
7.2 Rechtslage bei fehlerfreier Ware	355
7.3 Rechtslage bei fehlerhafter Ware	356
7.4 Bearbeitung der Beschwerde	357
7.5 Beschwerden dokumentieren und auswerten	359
8 Ladendiebstähle	360
8.1 Methoden und Tricks der Ladendiebe	361
8.2 Präventivmaßnahmen	362
8.2.1 Übersichtliche Verkaufsräume	362
8.2.2 Einsatz von Technik	362
8.2.3 Verhalten des Personals	364
8.3 Rechtliche Auswirkungen für den Ladendieb	365
9 „Erste Hilfe“ beim Telefonieren	366

Anhang

1 Grundsätzliches zum Thema „Lernen“	368
1.1 Eine Einstellung zur Schule entwickeln	368
1.2 Gedächtnisarten	369
1.3 Lerntypen	369
1.4 Konzentration	370
1.5 Zeitplanung	371
1.6 Arbeits- und Organisationsmittel	372
1.7 Informationsquellen	373
2 Lese- und Schreibtechniken	374
2.1 Fünf-Schritt-Lese- und Erarbeitungstechnik	374
2.2 Mitschriften und Protokolle	375
3 Lerntechniken	376
3.1 Lernkartei	376
3.2 Mindmap	377
4 Kreativitätstechniken	378
4.1 Brainstorming	378
4.2 Brainwriting (Methode 635)	378
5 Vortrags- und Präsentationstechniken	379
5.1 Merkmale und Ziele	379
5.2 Planung	379
5.3 Gestaltung und Einsatz unterstützender Medien	380
5.4 Vortragstechnik	382
6 Arbeitsmethoden	383
6.1 Rollenspiel	383
6.2 Pro-und-Kontra-Diskussion	384
6.3 Kartenabfrage	385
6.4 Gruppenarbeit	385
6.5 Feedback	387
7 Teamarbeit	388
7.1 Merkmale	388
7.2 Konfliktlösung	388
Arbeitsaufträge	390
8 Sprachkompetenz Englisch	392
8.1 Giving customers some help	392
8.2 At the supermarket	393
8.3 At the shopping centre: Showing the way	394
8.4 Selling good	394
8.5 Clothes shopping	395
8.6 Useful vocabulary	396
Stichwortverzeichnis	397
Bildquellenverzeichnis	405

