LERNFELD 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1 Modellunternehmen – Ausbildungsbetrieb ... 11
1.1 Daten ... 11
1.2 Unternehmensziele ... 13
1.3 Unternehmensleitbild ... 13
1.4 Vorstellung eines Ausbildungsbetriebes ... 15

2 Mitarbeiter/-innen im Einzelhandel ... 15
2.1 Anforderungen an alle Mitarbeiter/-innen ... 15
2.2 Anforderungen an Verkaufsmitarbeiter/-innen (Kundenberater/-innen) ... 16
2.3 Karriere im Einzelhandel ... 18

3 Jugendarbeitsschutzgesetz ... 19
3.1 Beschäftigungsverbote ... 19
3.2 Berufsschule ... 20
3.3 Ruhepausen ... 21
3.4 Urlaub ... 21
3.5 Besondere Schutzmaßnahmen ... 22
3.6 Arbeitszeit für Volljährige ... 22

4 Ausbildungsvertrag ... 23
4.1 Rechtsgrundlagen ... 23
4.2 Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag ... 24

5 Kündigung eines Ausbildungsverhältnisses ... 25

6 Ausbildungszeugnis ... 27

7 Das Duale System der Berufsausbildung ... 28
7.1 Lernort Schule ... 28
7.2 Lernort Betrieb ... 29
7.3 Prüfungen ... 31

8 Der Einzelhandel in der Gesamtwirtschaft ... 34
8.1 Gesamtwirtschaftlicher Leistungsprozess ... 34
8.2 Volkswirtschaftliche Grundbegriffe ... 35
8.3 Wirtschaftskreislauf ... 38
8.4 Markt- und Preisbildung ... 39

9 Einzelhandelsbetrieb ... 42
9.1 Leistungen des Einzelhandels ... 42
9.2 Produktionsfaktoren ... 44
9.3 Aufbau von Einzelhandelsbetrieben ... 46

10 Sortiment ... 51
10.1 Sortimentsaufbau ... 51
10.2 Sortimentsveränderungen ... 54

11 Verkaufsformen ... 57

12 Betriebsformen ... 58
12.1 Stationärer Handel ... 58
12.2 Versandhandel ... 60
12.3 Ambulanter Handel ... 61

Bibliografische Informationen
https://d-nb.info/127720568X

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

13 Tarifverträge ... **62**
13.1 Tarifvertragsparteien (Sozialpartner) ... 62
13.2 Tarifrecht ... 63

14 Betriebsrat ... **67**
14.1 Wahl des Betriebsrates ... 68
14.2 Aufgaben des Betriebsrates ... 68
14.3 Betriebsvereinbarungen ... 69

15 Die Jugend- und Auszubildendenvertretung ... **70**

16 Sozialversicherung ... **71**
16.1 Rentenversicherung ... 71
16.2 Krankenversicherung ... 72
16.3 Pflegeversicherung ... 73
16.4 Arbeitslosenversicherung ... 73
16.5 Unfallversicherung ... 74
16.6 Beiträge an die Sozialversicherungen ... 74

17 Private Vorsorge ... **75**
17.1 Private Versicherungen ... 75
17.2 Private Altersversorgung ... 77
17.3 Vermögensbildung nach dem Vermögensbildungsgesetz ... 79
17.4 Drei-Schichten-Modell ... 80

18 Arbeitsschutz ... **81**

19 Nachhaltigkeit ... **84**
19.1 Vier Säulen ... 84
19.2 Nachhaltigkeit im Einzelhandel ... 85
19.3 CO_2-Fußabdruck (Carbon Footprint) ... 86

LERNFELD 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1 Kontaktaufnahme mit Kunden ... **89**
1.1 Den Kunden ansprechen ... 89
1.2 Kontaktaufnahme in der Verkaufsform Bedienung ... 92
1.3 Kontaktaufnahme bei Vorwahl ... 93
1.4 Kontaktaufnahme bei Intensivvorwahl ... 94
1.5 Gleichzeitiger Kontakt zu mehreren Kunden ... 94
1.6 Kunden zu Kollegen führen und Kontakt herstellen ... 95
1.7 Kundenkontakt am Telefon ... 96
1.8 Ein Verkaufsgespräch unterbrechen ... 97
1.9 Sich Kundennamen merken ... 97

2 Anspruchsermittlung ... **99**
2.1 Kundengruppen ... 99
2.2 Kundenansprüche ... 102
2.3 Zielsetzung der Anspruchsermittlung ... 103
2.4 Anspruchsermittlung durch Beobachten und Zuhören ... 103
2.5 Anspruchsermittlung durch Fragen ... 105
2.6 Umschreibendes Zuhören ... 106
2.7 Kunden persönlich ansprechen ... 107

3 Warenvorlage ... **109**
3.1 Auswahl ... 109
3.2 Anzahl ... 109
3.3 Preislage ... 110
3.4 Art der Warenvorlage ... 110

4 Verkaufsargumentation ... **112**
4.1 Argumentieren ... 112
4.2 Ansprüche – Eigenschaften – Nutzen ... 113
4.3 Produktmerkmale ... 113
4.4 Vom Produktmerkmal zum Kundennutzen ... 115
4.5 Grundsätze der Verkaufsargumentation ... 115
4.6 Informationsquellen ... 120
4.7 Warenbeschreibungsbogen ... 120
4.8 Vom Kundenanspruch zur Verkaufsargumentation ... 121

5 Preisnennung ... **123**
5.1 Preisbewusstsein ... 123
5.2 Der Preis als Ausdruck des Produktwertes ... 123
5.3 Sandwich-Methode ... 124

6 Einwandbehandlung ... **125**
6.1 Kundeneinwände ... 125
6.2 Ja-aber-Methode ... 126
6.3 Gegenfrage-Methode ... 128
6.4 Serviceleistungen herausstellen ... 128

7 Ergänzungsangebote ... **129**
7.1 Aufgaben von Ergänzungsangeboten ... 129
7.2 Zeitpunkt für ein Ergänzungsangebot ... 129

8 Kaufabschluss ... **131**
8.1 Kaufsignale ... 131
8.2 Abschlusstechniken ... 131
8.3 Kaufbeschleunigung ... 132

9 Kaufbestätigung und Verabschiedung ... **134**
9.1 Kaufbestätigung ... 134
9.2 Verabschiedung des Kunden ... 135

10 Alternativangebote ... **136**

LERNFELD 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1 Rechtsgrundlagen ... **139**
1.1 Rechtsfähigkeit ... 139
1.2 Geschäftsfähigkeit ... 139
1.3 Die wichtigsten Vertragsarten ... 141
1.4 Vertragsfreiheit ... 142

2 Kaufvertrag beim Warenverkauf ... **142**
2.1 Zustandekommen von Kaufverträgen ... 142

2.2 Kaufvertragsarten nach der Rechtsstellung der Vertragspartner ... 144
2.3 Kaufvertragsarten nach dem Zeitpunkt der Zahlung ... 145
2.4 Kaufverträge – Verkaufsformen ... 145
2.5 Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag ... 145

3 Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte ... 147
3.1 Nichtigkeit ... 147
3.2 Anfechtbarkeit ... 147
3.3 Motivirrtum ... 148

4 Eigentum und Besitz ... 149
4.1 Eigentumserwerb ... 149
4.2 Pflichten der Kaufvertragspartner ... 149
4.3 Eigentumsvorbehalt ... 150
4.4 Gutgläubiger Eigentumserwerb ... 150

5 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) ... 150

6 Arbeiten an der Kasse ... 153
6.1 Serviceangebote an der Kasse ... 153
6.2 Problemsituationen ... 154
6.3 Zusatzangebote ... 155

7 Kassenorganisation ... 157
7.1 Kassentechnik ... 157
7.2 Kassieranweisung ... 160
7.3 Geldscheinprüfung ... 161

8 Zahlungsarten ... 163
8.1 Barzahlung ... 164
8.2 Halbbare Zahlung ... 164
8.3 Bargeldlose Zahlung ... 164
8.4 Kontaktbasierte Kartenzahlungen ... 166
8.5 Kontaktlose Kartenzahlungen ... 174
8.6 Mobile Payment (Mobiles Bezahlen) ... 175

9 Kundenkarten und Gutscheine ... 178
9.1 Kundenkarten ... 178
9.2 Gutscheine ... 179

10 Belege ... 182
10.1 Quittung ... 182
10.2 Lieferschein ... 183
10.3 Rechnung ... 183
10.4 Auswahlschein ... 185
10.5 Vom Lieferschein zur Rechnung ... 185
10.6 Umsatzsteuer ... 185

11 Kassenbericht ... 188

12 Kassenauswertungen ... 192
12.1 Berichte ... 192
12.2 Beurteilung von Kassenberichten ... 194

LERNFELD 4 Waren präsentieren

1 Außengestaltung des Geschäftes ... 197
1.1 Gestaltung der Fassade ... 197
1.2 Fassade als Werbefläche ... 198
1.3 Schaufenstergestaltung ... 198

2 Verkaufsraumgestaltung in der Verkaufsform Bedienung ... 201
2.1 Kundenansprüche an die Warenplatzierung ... 201
2.2 Verteilung von Flächen- und Regalkapazitäten ... 202
2.3 Gestaltungsgrundsätze ... 204
2.4 Allgemeine Gestaltungsregeln ... 205
2.5 Verkaufsraumgestaltung bei Bedienung ... 208

3 Verkaufsraumgestaltung bei Vorwahl ... 209
3.1 Vorwahl – das Prinzip ... 209
3.2 Verkaufszonen ... 209
3.3 Besondere Sortimentsteile ... 210

4 Verkaufsraumgestaltung bei Selbstwahl ... 212
4.1 Kundenwegplanung ... 212
4.2 Arten von Warenplatzierungen ... 213

5 Flächenplanung im Lebensmittelhandel ... 214
5.1 Suchlogik ... 214
5.2 Ergänzende Gestaltungsregeln ... 216

6 Flächenplanung bei Non-Food-Sortimenten ... 218
6.1 A-, B-, C-Zone ... 218
6.2 Kunden-Suchlogik ... 219
6.3 Stellung der Warenträger zum Kundenlauf ... 219
6.4 Arenaprinzip ... 219
6.5 Flächenkonzepte ... 220
6.6 Visual Merchandising ... 222

7 Warenpräsentation ... 227
7.1 Grundsätze ... 227
7.2 Kundenansprüche an die Warenpräsentation ... 227
7.3 Ordnungsregeln ... 228

8 Warenpräsentation in Geschäften mit Bedienung ... 229

9 Warenpräsentation bei Vorwahl ... 230

10 Warenpräsentation bei Selbstwahl ... 231
10.1 Regalzonen ... 231
10.2 Regeln für die Regalbelegung ... 232
10.3 Blockbildung ... 235

11 Warenkennzeichnung und Preisauszeichnung ... 237
11.1 Lebensmittelrecht ... 237
11.2 Textilkennzeichnungsgesetz ... 238

11.3 Preisangabenverordnung ... 238
11.4 Freiwillige Angaben ... 239

LERNFELD 5 Werben und den Verkauf fördern

1 Zielorientierter Werbeprozess ... 243
1.1 Anforderungen an Werbung ... 243
1.2 Werbearten ... 244
1.3 Prozess der Werbung ... 244

2 Passende Werbebotschaft ... 248

3 Werbeplanung ... 249

4 Werbedurchführung ... 256

5 Werbeerfolgskontrolle ... 260

6 Bewertung von Werbemaßnahmen ... 262
6.1 Anzeigenwerbung ... 262
6.2 Grenzen der Werbung ... 263

7 Direktwerbung ... 264
7.1 Kundendatenerfassung ... 264
7.2 Gestaltungsgrundsätze für einen Werbebrief ... 265

8 Verkaufsförderung ... 267

9 POS-Medien ... 270

10 Wettbewerbsrecht ... 277
10.1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) ... 277
10.2 Unlautere geschäftliche Handlungen ... 278
10.3 Irreführende geschäftliche Handlungen ... 279
10.4 Vergleichende Werbung ... 280
10.5 Unzumutbare Belästigungen ... 280
10.6 Maßnahmen bei Wettbewerbsverstößen ... 281

11 Serviceleistungen ... 283
11.1 Notwendigkeit ... 283
11.2 Ziele ... 284
11.3 Servicearten ... 284

12 Verpackung ... 286
12.1 Aufgaben von Verpackung ... 286
12.2 Kreislaufwirtschafts- und Verpackungsgesetz ... 286
12.3 Umweltzeichen ... 292

13 Warenzustellung ... 294
13.1 Firmeneigene Warenzustellung ... 294
13.2 Firmenfremde Warenzustellung ... 295
13.3 Auswahlgesichtspunkte für Verkehrsmittel und Versandarten ... 297

Warenwirtschaftssystem 1: Kassenwesen

1 Warenwirtschaftssystem INTWASYS 4.0 ... 299
1.1 Warenwirtschaft – Warenwirtschaftssystem ... 299
1.2 Technische Hinweise ... 299
1.3 Start des Programms ... 300
1.4 Menü „Stammdaten“ ... 300
1.5 Menü „Extras“ ... 303
1.6 Daten speichern ... 303
1.7 Programm beenden ... 304

2 Datenkasse ... 305
2.1 Modul Kasse ... 305
2.2 Barverkäufe ... 305
2.3 Bargeldlose Verkäufe ... 306
2.4 Preisnachlässe ... 306
2.5 Storno ... 306
2.6 Retoure ... 307
2.7 Bon-Texte ... 308
2.8 Weitere Buttons ... 308

3 Kassenauswertungen ... 309
3.1 Menü „Auswertungen“ ... 309
3.2 Finanzbericht ... 309
3.3 Warengruppenbericht ... 309
3.4 Verkäuferbericht ... 310
3.5 Stundenfrequenz ... 310
3.6 Umsatzranking ... 310
3.7 Leistungskennzahlen ... 310

Anhang

1 Lerntechniken ... 313

2 Arbeitstechniken ... 317
2.1 Teamarbeit ... 317
2.2 Projektarbeit ... 317
2.3 Feedback-Gespräche ... 318
2.4 Rollenspiel ... 319

3 Präsentationstechniken ... 319
3.1 Fragen des Präsentators ... 319
3.2 Präsentationsmedien ... 319
3.3 Gestaltungselemente ... 320
3.4 Tipps für die Präsentation ... 324
3.5 Verkaufsgespräche im Rollenspiel darstellen ... 325

4 Kaufmännische Rechenverfahren ... 326
4.1 Runden von Nachkommastellen ... 326
4.2 Durchschnittsrechnen ... 327
4.3 Dreisatzrechnen ... 328
4.4 Prozentrechnen ... 333
Bildquellenverzeichnis ... 338
Sachwortverzeichnis ... 340