

Die Lernfelder des „Rahmenlehrplans für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel“ fassen didaktisch begründete und aufbereitete Handlungsfelder zusammen, die sich an typischen Aufgabenstellungen der Einzelhandelsberufe orientieren. Sie beziehen grundlegende Fähigkeiten und Fertigkeiten ein, über die heute und zukünftig eine Kauffrau/ein Kaufmann im Einzelhandel bzw. eine Verkäuferin/ein Verkäufer verfügen muss. Der Unterricht an der Berufsschule soll demnach dazu beitragen, Handlungskompetenz bei Schülerinnen und Schülern zu entwickeln. Sie sollen vor diesem Hintergrund befähigt werden zum selbstständigen Analysieren, Planen, Durchführen und Kontrollieren von Tätigkeiten, um komplexe Problemsituationen lösen zu können. Diesem Ziel wird der handlungsorientierte Unterricht gerecht. Noch stärker als im herkömmlichen Unterricht, in dem fragend-entwickelnde Aktionsformen und der Lehrervortrag dominieren, muss ein nach handlungsorientierten Gesichtspunkten gestalteter Unterricht die Schülerin/den Schüler zum Subjekt der unterrichtlichen Betrachtung machen. In diesem Sinn erfüllt ein Schulbuch nach unserem Ermessen die Aufgabe einer Informationsquelle, aus der die Schüler Lerninhalte entnehmen, die sie zur Lösung umfangreicher Problemstellungen aus den betrieblichen Handlungssituationen benötigen. Das vorliegende Schulbuch fördert das selbstverantwortliche, selbstständige Erarbeiten von Lösungen in einem tätigkeitsstrukturierten Unterricht, in dem entscheidungsorientierte Probleme gelöst und Problemstellungen ganzheitlich betrachtet werden sowie in Teams vor allem interaktionsbetont gearbeitet werden kann. Ein modernes Schulbuch muss heute neben der Darbietung von Fachinhalten auch die Methodenkompetenz fördern. Selbstverständlich wird ebenfalls eine Förderung der Medienkompetenz angestrebt. Durchgehend basiert das Buch auf einem **Modellunternehmen** – der Ambiente Warenhaus AG –, sodass es den Lernenden erleichtert wird, die Strukturen, Prozesse, Phänomene und Probleme abzubilden und nachzuvollziehen, mit denen sie auch in ihrer betrieblichen Praxis konfrontiert werden.

**Komplexe Lernsituationen** – sowohl für das gesamte Lernfeld als auch für die einzelnen Kapitel – konkretisieren das Lernfeld. Sie stellen den Ausgangspunkt problem- und entscheidungsorientierten Lernens dar.

Die einzelnen Kapitel dieses umfassenden und verständlichen Schulbuchs sind einheitlich gegliedert:

1. **Einstieg:** Jedes Kapitel beginnt mit einer anschaulichen Fallschilderung oder Darstellung, die auf eine Problemstellung des Kapitels hinweist.
2. **Information:** Es schließt sich ein ausführlicher Informationsteil mit einer großen Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen an.
3. **Aufgaben:** Die im Aufbau folgenden Lernaufgaben, die der Erschließung des Textes dienen, sollen von den Schülern mithilfe des Informationsteils selbstständig gelöst werden.

4. **Aktionen:** Durch Anwendung wichtiger Lern-, Arbeits- oder Präsentationstechniken im Zusammenhang mit dem behandelten Thema werden Grundlagen zum Erwerb der beruflich geforderten Handlungskompetenz gelegt.
5. **Zusammenfassung:** Am Ende des Kapitels werden die wesentlichen Lerninhalte in Form einer farblich hervorgehobenen Übersicht zusammengefasst. Die Übersicht eignet sich sehr gut zur Wiederholung des Gelernten.

Die übersichtliche Gestaltung der Kapitel, die ausführlichen Erläuterungen der Fachbegriffe, die leicht verständliche Textformulierung und die vielen Beispiele, Fotos und Abbildungen veranschaulichen die Inhalte ganz besonders, so dass das Lernen wesentlich erleichtert wird.

Der zweispaltige Satz wurde gewählt, um die Erfassbarkeit des Textes zu verbessern.

Das umfangreiche Sachwortverzeichnis am Schluss des Buches soll dem schnellen und gezielten Auffinden wichtiger Inhalte dienen.

Dem Buch liegt eine CD-ROM „Handeln im Handel – Das Warenwirtschaftssystem“ bei. Anhand von Aufgaben und Aktionen aller drei Bände von „Handeln im Handel“ können die Schüler alle wichtigen warenwirtschaftlichen Tätigkeiten im Einzelhandel durchführen. Das Programm ist eine Einzelplatzversion, die den Schülern im Rahmen eines vorgegebenen Datenkranzes die Abwicklung aller wichtigen Aufgaben von der Warenbeschaffung, dem Warenabsatz und der Lagerkontrolle im Einzelhandel bis hin zu vielfältigen Auswertungen für sortiments-, preis- und personalpolitische Entscheidungen ermöglicht.

In diesem Buch werden die Begriffe „Verkäufer“ und „Kunde“ neutral verwendet, d. h., sie bezeichnen Personen beider Geschlechter. Wir bitten speziell die Leserinnen um Verständnis dafür, dass wir zugunsten der Lesefreundlichkeit auf die zusätzliche Erwähnung der weiblichen Formen „Kundin“ und „Verkäuferin“ verzichtet haben.

Unser Dank gilt Sabine Sgonina für wertvolle Anregungen.

Herbst 2004

Verfasser und Verlag

## Vorwort zur 5., überarbeiteten Auflage

Das im neuen Layout erscheinende Werk befindet sich auf dem Stand der Gesetzgebung vom 1. Januar 2010. Statistische Tabellen und Bildstatistiken wurden – soweit dies möglich war – aktualisiert. Kapitel 5.5 UWG wurde aufgrund neuer gesetzlicher Bestimmungen überarbeitet.

Frühjahr 2010

Verfasser und Verlag

# INHALTSVERZEICHNIS

## LERNFELD 1

<b>1</b>	<b>Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren</b> .....	7
1   1	Wir erkunden einen Betrieb im Einzelhandel .....	8
1   2	Wir erkennen die Beziehungen zwischen Haushalten und Unternehmen (einfacher Wirtschaftskreislauf) .....	15
1   3	Wir als Einzelhändler erfüllen verschiedene Funktionen in der Gesamtgesellschaft .....	17
1   4	Wir unterstützen unser Unternehmen bei der Erreichung der Unternehmensziele .....	24
1   5	Wir erkennen die Kundenorientierung als wichtigsten Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen .....	28
1   6	Wir können den Kunden die Waren in unterschiedlichen Geschäften anbieten .....	39
1   7	Wir können den Kunden die Waren auf unterschiedliche Arten anbieten .....	49
1   8	Wir lernen die Weisungssysteme des Ausbildungsbetriebs nachzuvollziehen .....	56
1   9	Wir steuern und kontrollieren den Warenfluss durch das Unternehmen .....	62
1   10	Wir verstehen Rechte und Pflichten der Auszubildenden .....	69
1   11	Wir orientieren uns in der dualen Berufsausbildung im Einzelhandel .....	72
1   12	Wir erkennen die Bedeutung von Tarifverträgen für Beschäftigte im Einzelhandel .....	74
1   13	Wir informieren uns über die Bestimmungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes .....	78
1   14	Wir nutzen Möglichkeiten der innerbetrieblichen Mitbestimmung .....	80
1   15	Wir erkennen Notwendigkeit und Grenzen der sozialen Sicherung .....	84
1   16	Wir benötigen als Arbeitnehmer im Einzelhandel umfassende Handlungskompetenzen .....	95
1   17	Wir planen und präsentieren mit Programmen .....	104

## LERNFELD 2

<b>2</b>	<b>Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b> .....	110
2   1	Wir führen ein Verkaufsgespräch in acht Phasen durch .....	112
2   2	Wir unterstützen die Argumentation in Verkaufsgesprächen mit der Körpersprache .....	116
2   3	Wir verwenden die Sprache als Instrument in erfolgreichen Verkaufsgesprächen .....	126
2   4	Wir nehmen Kontakt zum Kunden auf .....	133
2   5	Wir ermitteln den Bedarf des Kunden .....	138
2   6	Wir legen dem Kunden Ware vor .....	145
2   7	Wir beraten den Kunden in der Argumentationsphase .....	150
2   8	Im Rahmen der Preisnennung setzen wir den Preis einer Ware in Beziehung zur Leistung ..	156
2   9	Wir behandeln Einwände der Kunden .....	162
2   10	Wir nutzen verschiedene Möglichkeiten, uns über Waren des Ausbildungssortiments zu informieren .....	168
2   11	Wir eignen uns Warenkenntnisse an .....	173
2   12	Wir bieten Alternativ- und Zusatzangebote an .....	184
2   13	Wir führen beim Kunden den Kaufentschluss herbei .....	189
2   14	Wir beenden das Verkaufsgespräch zur Zufriedenheit des Kunden .....	193
2   15	Wir üben komplexe Verkaufsgespräche mit Rollenspielen .....	197

## LERNFELD 3

<b>3</b>	<b>Kunden im Servicebereich Kasse betreuen</b> .....	204
3   1	Wir arbeiten an der Kasse .....	206
3   2	Wir schließen Kaufverträge ab .....	220
3   3	Wir prüfen die Geschäftsfähigkeit von Kunden .....	225
3   4	Wir berücksichtigen die gesetzlichen Regelungen zur Vertragsfreiheit .....	229

3   5	Wir erfüllen Kaufverträge	235
3   6	Wir informieren uns über unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen	240
3   7	Wir verkaufen Waren unter Eigentumsvorbehalt	248
3   8	Wir kassieren den Verkaufspreis bar	251
3   9	Wir zahlen Bareinnahmen auf das Geschäftskonto ein	255
3   10	Wir wickeln Kundenzahlungen mit Scheck ab	258
3   11	Wir berücksichtigen umsatzsteuerliche Bestimmungen bei der Erstellung von Rechnungen	262
3   12	Wir bieten Kunden Möglichkeiten der bargeldlosen Zahlung an	265
3   13	Wir wickeln Zahlungen mit Kunden- und Kreditkarten ab	268
3   14	Wir erstellen einen Kassenbericht für eine ordnungsgemäße Kassenführung	271
3   15	Wir nutzen Kassensysteme als Instrumente zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem	285

4	<b>Waren präsentieren</b>	296
4   1	Wir fördern mit einer systematischen Verkaufsraumgestaltung den Absatz	298
4   2	Durch eine ansprechende Gestaltung des Ladenumfeldes holen wir Kunden ins Geschäft	304
4   3	Wir ermöglichen durch eine optimale Ladeneinrichtung eine absatzfördernde Präsentation der Waren	312
4   4	Um Umsatzsteigerungen zu erzielen, wenden wir verschiedene Maßnahmen der Raumanordnung an	320
4   5	Wir schaffen ein positives Einkaufsklima	327
4   6	Wir führen Innovationen im Bereich der Warenpräsentationen ein	336

5	<b>Werben und den Verkauf fördern</b>	344
5   1	Wir informieren uns über die Bedeutung der Kommunikation mit Kunden	347
5   2	Wir wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten ab	364
5   3	Wir führen Maßnahmen zur Kundenbindung durch	367
5   4	Wir informieren uns über die Gefahren der Werbung	371
5   5	Wir informieren uns über die gesetzlichen Regelungen des Wettbewerbs	377
5   6	Wir erstellen einen Werbeplan unter Beachtung der Werbegrundsätze und bewerten den Erfolg der Werbemaßnahmen	386
5   7	Wir gestalten Werbemittel und wählen Werbeträger aus	393
5   8	Wir verkaufen Waren unter Berücksichtigung ökonomischer und ökologischer Verpackungsgesichtspunkte	399
5   9	Wir bieten unseren Kunden die Zustellung von Waren an	413

	Sachwortverzeichnis	418
	Bildquellenverzeichnis	424