

Knauer
Lucas
Rosenthal
Speth
Bahr

Arbeitsheft

2

KOMPETENZ im Einzelhandel

Lernsituationen und Übungen





Reihe „KOMPETENZ im Einzelhandel“

Verfasser/-innen:

Sabine Knauer
Karsten Lucas
Tatjana Rosenthal
Dr. Hermann Speth
Annelie Bahr

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Umschlagfotos:

Bild links: Paolo Gallo – www.colourbox.de
Bild rechts oben: pressmaster – www.colourbox.de
Bild rechts unten: #246329 – www.colourbox.de

* * * * *

1. Auflage 2023

© 2023 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de
lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur-Nr. 1822-01

ISBN 978-3-8120-1822-7

1 Bedarf planen



HANDLUNGSSITUATION

Leonie Knelangen macht eine Ausbildung zur Verkäuferin bei einem Lebensmitteldiscounter in einem Vorort von Hamburg. Es ist Mitte Juli und sie ist gerade aus ihrem Sommerurlaub zurückgekehrt.



Ihr Ausbilder Kai Huntelmann hat sofort eine, wie er sagt, sehr dringende Aufgabe für sie.

Kai Huntelmann: „Hallo, Frau Knelangen. Schön, dass Sie wieder da sind. Ich hoffe, Sie hatten einen erholsamen Urlaub. – Es gibt viel zu tun! Es geht vor allem darum, die Weihnachtsartikel zu bestellen. Machen Sie sich bitte im Warenwirtschaftssystem über unsere Umsätze von Schokoladen-Weihnachtskalendern und Lebkuchenherzen schlau! Bestellen Sie dann entsprechend bei dem gleichen Lieferanten wie im vorigen Jahr.“

Leonie Knelangen: „Herr Huntelmann, wir sind jetzt im Juli! Das verstehe ich nicht. Ist das nicht noch etwas früh für solche Bestellungen?“

Kai Huntelmann: „Schauen Sie sich mal die Daten vom vorigen Jahr an, dann sprechen wir weiter. Zeigen Sie mir bitte die Bestellungen, bevor Sie sie abschicken.“

ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. 1.1 Erläutern Sie zwei Gründe, warum viele Einzelhandelsbetriebe Weihnachtsartikel bereits im Sommer bestellen. Denken Sie dabei auch an Ihre Erfahrungen als Verbraucher bei Einkäufen im Herbst.

1.2 Begründen Sie, warum die Umsatzzahlen aus dem letzten Jahr für Leonie eine wichtige Informationsquelle sind.

2. 2.1 Erläutern Sie die Bedeutung des Saisongeschäftes für Ihr Ausbildungsunternehmen an einem Beispiel.

- 2.2 Bilden Sie zwei Beispiele für die Vorbereitung und Durchführung dieses Saisongeschäftes in Ihrem Ausbildungsbetrieb.

▶

▶



WEITERE AUFGABEN

1. Nennen Sie die Ziele, die der Einzelhandelsbetrieb mit der frühzeitigen Warenbeschaffung verfolgt.

2. Erläutern Sie den Begriff Bedarfsplanung.

3. Formulieren Sie vier weitere Fragen, die im Rahmen der Warenbeschaffung geklärt werden müssen.

➤ _____

➤ _____

➤ _____

➤ _____

4. Erklären Sie, warum der Einzelhandelsbetrieb bei der Beschaffungsplanung die folgenden Gesichtspunkte in Betracht ziehen sollte.

Sortimentsbereinigung	_____ _____ _____
Sortimentsdiversifikation	_____ _____ _____
Sortimentserweiterung	_____ _____ _____
Sortimentsdifferenzierung	_____ _____ _____

5. Begründen Sie, warum ein Sortiment sich im Zeitablauf wandeln muss. Nennen Sie vier Gründe.

➤ _____

➤ _____

➤ _____

6. Der Lebensmittel-Einzelhändler Till Müller beobachtet eine größere Nachfrage nach einem Artikel aus dem **Mopro-Sortiment**¹. Diesen Artikel führt er jedoch nicht. Im Kühlregal sind die Plätze knapp. Welche Überlegungen muss Till Müller nun anstellen?

¹ **Mopro**: Tiefkühlkost, Molkereiprodukte, Trockensortiment.

2 Mengen und Zeit planen



HANDLUNGSSITUATION

Emma Reisacher, die Inhaberin des Kosmetik-Instituts „Beauty Moments“, hat einen zuverlässigen Lieferer für zertifizierte Bio-Kosmetik gefunden, der Mengenrabatte gewährt. Werden die Bio-Kosmetik-Produkte kühl und trocken gelagert, sind sie laut Hersteller ungeöffnet 6 Monate haltbar.

Emma Reisachers Lagerraum ist relativ klein und reicht gerade aus, um Kosmetik-Produkte für einen Monat unterzubringen.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Erklären Sie Emma Reisacher den Zusammenhang zwischen Bestellmenge und Lagerkosten, indem Sie die Auswirkungen der zwei folgenden Varianten beschreiben.

<p>Variante 1: Emma Reisacher bestellt zu Jahresbeginn die voraussichtliche Jahresmenge in einer Lieferung auf einmal.</p>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Variante 2: Emma Reisacher bestellt alle zwei Tage den voraussichtlichen Bedarf für zwei Tage.</p>
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2. Unterbreiten Sie einen weiteren Bestellvorschlag.

1 Ware annehmen



HANDLUNGSSITUATION

Beim Spielwarengeschäft Möbius GmbH in Hannover ist im Moment das Weihnachtsgeschäft im vollen Gange. Sehr viele Kunden möchten beim Einkauf ihrer Geschenke eingehend von den einzelnen Verkäufern des Geschäfts beraten werden. Somit bleibt wenig Zeit für die Pflege des Warenbestands.

Die Auszubildende Corinna Weißhaupt ist wie ihre Kollegen auch sehr intensiv mit der Beratung der Kunden beschäftigt.

Als ein Spediteur mehrere Kartons mit bestellten Spielwaren anliefern möchte, bittet Corinna den Fahrer um etwas Geduld, da sie noch in einem Kundengespräch sei.

Fahrer: „Das darf doch nicht wahr sein, ich habe heute noch viele andere Abladestellen, kann ich die Kartons nicht erst mal hier in den Flur stellen?“

Corinna: „Ja, in Ordnung, das wird heute wohl mal gehen. Den Lieferschein unterschreibe ich Ihnen schnell. Stellen Sie die Kartons am besten erst mal dort hinter die Flurtür, da stehen sie dann auch niemandem im Weg. Ein Karton ist ja etwas eingedrückt. Das gucke ich mir dann später genauer an.“

Fahrer: „Okay, danke für Ihr Verständnis, wird sofort erledigt.“



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beurteilen Sie die Handlungsweise von Corinna.

2. Wie hätte Corinna reagieren müssen, als der Fahrer sie unter Zeitdruck gesetzt hat? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

3. Waren werden im Einzelhandel nicht wie bei Corinna „erst mal“ abgenommen, sondern entweder *sofort* oder *unverzüglich* einer genaueren Kontrolle unterzogen. Unterscheiden Sie diese beiden Begriffe voneinander.

„sofort“	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
„unverzüglich“	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

WEITERE AUFGABEN

1. Bei der Lieferung von zwei Fernsehgeräten wird festgestellt, dass die äußere Verpackung stark beschädigt ist.

Beschreiben Sie, welche Maßnahmen Sie ergreifen sollten, wenn Sie die Ware abnehmen.

2. Nennen Sie die Unterlagen, die für eine spätere ordnungsgemäße Prüfung einer Ware benötigt werden.

3. Der Fahrer bittet Sie bei der Warenannahme: „Bitte unterschreiben Sie den Lieferschein. Alles ist in Ordnung.“

Beurteilen Sie, ob es sinnvoll ist, den Lieferschein einfach so zu unterschreiben.

4. 4.1 In welchem Zeitraum muss die Warenkontrolle erfolgen, um spätere Rechte nicht zu verlieren?

- 4.2 Warum muss sich der Mitarbeiter, der eine Warensendung überprüft, einen festgestellten Transportschaden vom Fahrer bestätigen lassen?

5. Prüfen Sie die nachfolgenden Unterlagen auf ihre Richtigkeit und berichtigen Sie sie gegebenenfalls.

Es gibt immer was zu tun ...

Hobby
Werken
Renovieren **HWR**
GmbH
Wir machen Sie zu Profis!

HWR GmbH · Im Industriegebiet 20 · 72336 Balingen
Baupraktiker GmbH
Osloer Str. 8
28719 Bremen

Name: Hendrik Hahn
Telefon: 07433 9123-65
Fax: 07433 9123-66
E-Mail: info@hwr.de
Home: www.hwr.de

Bank: Sparkasse Zollernalb
IBAN: DE47 6535 1260 0024 9991 11
BIC: SOLADES1BAL

Bestell-Nr.: 68531
Auftrag-Nr.: 22001

Datum: 6. Februar 20..

Verkauf · Lieferschein Nr. 23003

Nr.	Beschreibung	Menge	Einheit
221035	Gummihammer 230 g	120	Stück
221046	Vorhängeschloss	250	Stück

Es gibt immer was zu tun ...

Hobby
Werken
Renovieren **HWR**
GmbH
Wir machen Sie zu Profis!

HWR GmbH · Im Industriegebiet 20 · 72336 Balingen
Baupraktiker GmbH
Osloer Str. 8
28719 Bremen

Name: Hendrik Hahn
Telefon: 07433 9123-65
Fax: 07433 9123-66
E-Mail: info@hwr.de
Home: www.hwr.de

Bank: Sparkasse Zollernalb
IBAN: DE47 6535 1260 0024 9991 11
BIC: SOLADES1BAL

Bestell-Nr.: 68531
Auftrag-Nr.: 22001

Datum: 6. Februar 20..

Verkauf · Rechnung Nr. 22001

Aufgrund unserer Lieferung stellen wir Ihnen folgende Artikel in Rechnung:

Nr.	Beschreibung	Menge	Einheit	VK-Preis	Rabatt	MwSt.	Betrag
221035	Gummihammer 230 g	210	Stück	6,25	8%	19%	1 207,50
221046	Vorhängeschloss	250	Stück	3,25	5%	19%	771,88
Total EUR ohne MwSt.							1 979,38
19% MwSt.							376,08
Total EUR inkl. MwSt.							2 355,49

2 Mit einer mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) situationsgerecht umgehen



HANDLUNGSSITUATION



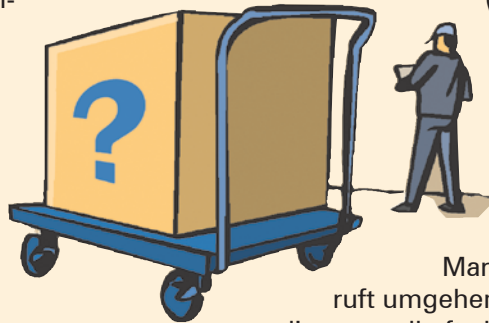
Corinna Weißhaupt ist Auszubildende zur Kaufrau im Einzelhandel bei dem Spielwarengeschäft Möbius GmbH in Hannover.

Als ein Paketzusteller ein Paket der Junior OHG abliefert, bittet die Geschäftsführerin Maria Möbius Corinna, das Paket anzunehmen.

Corinna überprüft im Beisein des Fahrers die Richtigkeit der Adresse, das Vorliegen einer entsprechenden Bestellung, die Stückzahl der Pakete und die Verpackung auf äußerliche Beschädigungen. Da keine Mängel festzustellen sind, bestätigt sie die ordnungsgemäße Lieferung mit ihrer Unterschrift.

Direkt im Anschluss nimmt Corinna die inhaltliche Warenprüfung vor. Dabei fällt ihr Folgendes auf:

1 Anstatt der Kinderbettwäsche „Pferde Rosa/Blau 135 x 200 cm“ wurde die Kinderbettwäsche „Eulen weiß 135 x 200 cm“ geliefert (Auftragsnummer 7415).



2 Des Weiteren wurden nur vier anstatt der bestellten sechs Spannbettlaken 70 x 140 cm Jersey, 2-er-Set, angeliefert (Auftragsnummer 2418).

3 Bei dem Paketinhalt mit der Wende-Kinderbettwäsche „Biber Weiß/Pink 100 x 135“ (Auftragsnummer 8540) sind zwei Kopfkissen leicht verfärbt und würden in diesem Zustand kaum zu verkaufen sein.

Nachdem Corinna die Mängel entdeckt hat, teilt sie diese ihrer Ausbilderin Maria Möbius mit. Maria Möbius ruft umgehend bei der Junior OHG an, um die mangelhafte Lieferung zu rügen.

Nach einer Woche teilt die Junior OHG schriftlich mit, dass sie im Grunde nicht verpflichtet ist, den Schaden zu beheben, da offene Mängel dem Verkäufer ja unverzüglich angezeigt werden müssen. Aufgrund der guten und langjährigen Geschäftsbeziehungen sei man dieses eine Mal aber dennoch dazu bereit.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Welche Mängelarten hat Corinna bei ihrer Warenprüfung festgestellt?

Mangel 1	<hr/> <hr/>
Mangel 2	<hr/> <hr/>
Mangel 3	<hr/> <hr/>

1 Geld-, Güter- und Informationsströme im Einzelhandel erfassen



HANDLUNGSSITUATION

Pliska Blank hat ihren ersten Arbeitstag beim Kaufhaus „Am Sterntor“. Sie sitzt gemeinsam mit zehn weiteren Auszubildenden in einem Besprechungsraum.



„Wir beziehen Waren von den Lieferanten ... Dem Warenstrom steht ein Geld- und Informationsstrom gegenüber.“

Nach der Begrüßung der Auszubildenden durch den Geschäftsführer des Kaufhauses Özelan Ömal, zeigt die Leiterin der Personalabteilung Cora Kunze in einem Überblick auf, welche Stellung der Einzelhandelsbetrieb zwischen seinen Kunden und seinen Lieferanten einnimmt.

Zwei Sätze aus ihrem kleinen Überblick blieben Pliska Blank besonders in Erinnerung: „Wir beziehen Waren von den Lieferanten, lagern, bearbeiten oder stellen sie zusammen, verkaufen die Waren an unsere Kunden, um damit unsere Kosten zu decken und einen Gewinn zu erzielen. Dem Warenstrom steht ein Geld- und Informationsstrom gegenüber.“

Bei einem kleinen Imbiss nach der Begrüßung unterhält sich Pliska mit ihrer Mitauszubildenden Sonja, die sie von der Schule her kennt. Sie stellen sich zwei Fragen, die sie nicht so recht verstanden haben: „Woher weiß Frau Kunze, welche Waren sie einkaufen soll, und warum läuft der Geld- und Informationsstrom in entgegengesetzte Richtung zum Warenstrom?“

„Woher weiß Frau Kunze das?“



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Wie erfährt Frau Kunze, welche Ware ihre Kunden bevorzugen?

2. Erläutern Sie, warum der Geldstrom und Informationsstrom dem Warenstrom entgegengesetzt verläuft.

WEITERE AUFGABEN

1. Erläutern Sie die Begriffe Güterstrom, Geldstrom und Informationsstrom.

Güterstrom	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Geldstrom	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Informationsstrom	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

2. Ordnen Sie folgende Ereignisse den drei Strömen (Güter-, Geld-, Informationsstrom) zu.

Nr.	Ereignis	Art des Stromes
1	Kunde erhält von uns ein Angebot	_____
2	Kunde schickt uns einen Auftrag	_____
3	Wir richten eine Anfrage an einen Lieferer	_____
4	Lieferer schickt uns Waren zusammen mit Lieferschein	_____
5	Waren werden gegen Warenentnahmeschein dem Lager entnommen	_____
6	Das Bankkonto wird mit einer Lastschrift des Lieferers belastet	_____

2 Eine Bilanz erstellen



HANDLUNGSSITUATION

Markus Landwehr ist Auszubildender zum Einzelhandelskaufmann bei einem großen Möbelhaus in Kaufbeuren. „Wenn ich mit meiner Ausbildung fertig bin, werde ich nach Berlin gehen und mein eigenes Geschäft eröffnen“, denkt er. Schon jetzt träumt er von einer Karriere als angesehenen Geschäftsmann in der deutschen Hauptstadt.

Seinem Freund Fathi Cengiz, selbstständiger Einzelhändler, erzählt er am Abend begeistert von seiner Idee. Cengiz warnt ihn aber davor, die Selbstständigkeit auf die leichte Schulter zu nehmen.

Cengiz: „Das letzte Geschäftsjahr zum Beispiel lief außerordentlich gut bei mir. Das war erst einmal eine riesige Freude. Doch dann bekam ich einen Brief vom Finanzamt. In dem wurde ich aufgefordert, ab dem nächsten Jahreswechsel eine Bilanzierung für mein Unternehmen vorzunehmen. Da habe ich nicht schlecht gestaunt.“

Landwehr: „Das heißt, du sollst für das nächste Jahr eine eigenständige Bilanz aufstellen? Verstehe ich das richtig?“

Cengiz: „Ja, so ist es. Bisher brauchte ich nur eine gewöhnliche Einnahmen-Überschuss-Rechnung (EÜR) aufzustellen. Doch da ich nun die sogenannte Umsatz- und Gewinngrenze überschritten habe, bin ich dazu verpflichtet, eine Bilanz mit doppelter Buchführung zu erstellen.“

Landwehr: „Das ist natürlich wesentlich aufwendiger, da du jetzt jeden Geschäftsfall nach den Regeln des Rechnungswesens buchen musst.“



ARBEITSAUFGÄBE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Recherchieren Sie den Aufbau einer Einnahmen-Überschuss-Rechnung.



Extra-Tour: Einführung in die Buchführung



1 Das Konto Kasse führen



HANDLUNGSSITUATION

Zurzeit ist die Auszubildende Lisa in der Abteilung Buchhaltung bei der Nabek GmbH in Sigmaringen eingesetzt. Die Nabek GmbH ist ein Handelsunternehmen, das sich auf nachhaltige Kleidung spezialisiert hat. Lisa soll demnächst das Kassenbuch führen.

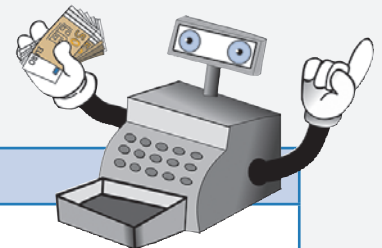
Die Nabek GmbH muss alle Bargeldbewegungen zeitnah und vollständig erfassen. Das bedeutet: Alles, was bar eingenommen oder bezahlt wird, steht im Kassenbuch. Sollte sich Lisa mal verschrieben haben und müsste etwas ändern, darf sie das nur, wenn das Datum vermerkt und der ursprüngliche Inhalt noch lesbar ist. Sie darf die Eintragung auch nicht wegradieren oder mit dem Tintenkiller entfernen. Das Kassenbuch muss zehn Jahre aufbewahrt werden. Bis zum Ende dieser Frist müssen alle Eintragungen lesbar sein.



ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

- Um sich optimal auf ihre neue Aufgabe vorzubereiten, versucht Lisa, für sich zu Hause ein Kassenbuch zu führen.

Tragen Sie in Lisas Kassenbuch die Einnahmen und Ausgaben für Januar ein. Im Moment hat Lisa noch 100,00 EUR in bar.



Nr.	Lisas Einnahmen und Ausgaben im Januar 20..
1	Kauf von Briefmarken bei der Post für 6,40 EUR am 02.01.
2	Tanken für 35,00 EUR am 06.01.
3	Parkgebühren in der Innenstadt am 08.01.: 1,50 EUR.
4	Einkauf beim Bäcker von zwei Nussschnecken à 1,60 EUR am 13.01.
5	Kauf eines Schulbuches am 14.01. für 19,90 EUR.
6	Aufladen der Kantinenkarte mit 25,00 EUR am 19.01.
7	Als nachträgliches Geburtstagsgeschenk erhält Lisa von ihrer Oma am 21.01. 150,00 EUR.
8	Am 25.01. Besorgung eines Entkalkers für 12,90 EUR für den Kaffeeautomat.
9	Kauf des fast vergessenen USB-Sticks für die Schule: 8,99 EUR am 29.01.
10	Die neue Gesichtscreme ist mit 15,79 EUR am 30.01. im Angebot. Lisa kauft sie sogleich.

Lisas Kassenbuch Januar 20..					
Anfangsbestand:			100,00 EUR	Einnahmen:	
Endbestand:				Ausgaben:	
Lfd. Nr.	Datum	Text	Einnahmen	Ausgaben	Neuer Bestand
1	02.01.	Briefmarken			
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

2. Lisa ist es zu aufwendig, ständig den „neuen Bestand“ im Kassenbuch auszurechnen. Ab Februar wird sie nur am Monatsende den neuen Bestand ermitteln.

Erfassen Sie die Bareinnahmen und Barausgaben chronologisch (zeitlich geordnet) in Lisas Kassenbuch.

Nr.	Lisas Einnahmen und Ausgaben im Februar 20..	
1	Anfangsbestand zum Monatsbeginn:	1 180,00 EUR
2	12.02.: Kinoeintritt	12,50 EUR
3	14.02.: Abendessen mit Freunden	45,80 EUR
4	25.02.: Frisörtermin	114,00 EUR
5	28.02.: Geschenk für Geburtstag	27,50 EUR
6	28.02.: Freundin zahlt geliehenes Geld zurück	85,00 EUR

Lisas Kassenbuch Januar 20..				
Lfd. Nr.	Datum	Text	Einnahmen	Ausgaben
1	01.02.	Anfangsbestand		
2				
3				
4				
5				
6				
Zwischensumme				
Endbestand				

3. Nun ist es soweit: Lisa hat die Aufgabe bekommen, das erste Mal das Kassenkonto für die Nabek GmbH zu führen.

Die Kasse weist einen Anfangsbestand von 4 150,00 EUR aus. Es ereignen sich folgende Geschäftsfälle, die den Kassenbestand verändern:

Führen Sie das Konto Kasse und schließen Sie es nach Buchung der Geschäftsfälle ab.



Nr.	Geschäftsfälle	Betrag
1	Barzahlung der Benzinrechnung für den Lieferwagen	80,00 EUR
2	Gehaltsvorschuss an einen Mitarbeiter	500,00 EUR
3	Barverkauf von Waren	1 430,00 EUR
4	Quittung: Büromaterial	120,00 EUR
5	Quittung: Autowäsche	9,00 EUR
6	Ein Kunde zahlt bar und nimmt die Ware mit	80,00 EUR
7	Abholung des Blumenstraußes für die Verabschiedungsfeier	45,00 EUR
8	Lieferung der Getränke für die Verabschiedung	320,00 EUR
9	Paketannahme bestellter Artikel per Nachnahme	850,00 EUR
10	Einnahmen über Altpapierverkauf	120,00 EUR

1 Preise gezielt gestalten

HANDLUNGSSITUATION



In der Marktkauf-Filiale in Bremen-Hemelingen wird der Auszubildende zum Einzelhandelskaufmann Ben Koslowski vom Geschäftsführer Henry Krüger beauftragt, Elektrogeräte nach den Daten aus dem Warenwirtschaftssystem auszuzeichnen.



Ben fällt beim Auszeichnen des Navigationssystem „Right Way“ vom Markenhersteller Larins auf, dass der Preis von 349,00 EUR um fast 50,00 EUR günstiger ist als bei allen Mitbewerbern im Raum Bremen. Andererseits liegt der Preis des Fernsehgerätes „Megavision“ mit 430,00 EUR deutlich über dem Preis der Konkurrenz.

Ben fragt sich, nach welchen Gesichtspunkten der Geschäftsführer die Preise der einzelnen Artikel festlegt.

ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Nach welchen Gesichtspunkten erfolgt die Preisbildung im Einzelhandel?

2. Bei der Preisfestsetzung kann es für einen Einzelhandelsbetrieb vorübergehend sinnvoll sein, die Preise abzusenken. Begründen Sie die Richtigkeit dieser Aussage anhand eines Beispiels.

3. Erkundigen Sie sich bei Ihrem Ausbildungsleiter, welche Preisgestaltung und welche Preisstrategien Ihr Ausbildungsbetrieb verfolgt und berichten Sie darüber in der Klasse.

WEITERE AUFGABEN

1. Ein Einzelhandelsbetrieb steht vor der Entscheidung, eine Zahncreme unter neuer Marke einzuführen.

1.1 Nennen Sie zwei Preisstrategien, mit denen sich der Einführungspreis bestimmen lässt.

▶ _____

▶ _____

1.2 Für welchen Weg der Preisbestimmung würden Sie sich einsetzen?
Begründen Sie Ihre Meinung.

1.3 Nennen Sie die Art der Preispolitik, die ein Einzelhändler betreibt, wenn er seine Preisentscheidungen von der Reaktion seiner Kunden abhängig macht.

2. Ein Baumarkt beabsichtigt, ein neuartiges Bewässerungssystem für Gartenpflanzen in sein Sortiment neu aufzunehmen.

2.1 In der Einführungsphase plant der Baumarkt, eine Marktabschöpfungsstrategie anzuwenden. Erläutern Sie diesen Begriff und schildern Sie, wie der Baumarkt vorgeht.

2.2 Nennen Sie zwei Gründe, die den Baumarkt zur Wahl dieser preispolitischen Strategie veranlassen könnten.

▶ _____

▶ _____

3. 3.1 Erklären Sie, was man im Einzelhandel unter Preisdifferenzierung versteht.

3.2 Notieren Sie die Form der Preisdifferenzierung, die in den folgenden Fällen vorliegt:

1	Der gleiche Wollmantel wird vom Modehaus Mohr in Stuttgart für 119,00 EUR und in der Filiale in Emden für 99,00 EUR verkauft.	<hr/>
2	Der Preis für 1 kg Äpfel beträgt 2,10 EUR. Bei Abnahme von 5 kg sinkt der Preis auf 9,99 EUR.	<hr/>
3	Kunden erhalten in einer Bäckerei nach 17:30 Uhr beim Brotkauf einen Nachlass von 20 %.	<hr/>
4	Kunden mit einer Kundenkarte erhalten in einem Bekleidungshaus auf alle Waren 5 % Nachlass.	<hr/>

4. 4.1 Nehmen Sie Stellung zu der folgenden Aussage: „Der vom Einzelhandelsbetrieb kalkulierte Bruttoverkaufspreis stellt immer die Preisobergrenze dar.“

4.2 Beschreiben Sie, wo für den Einzelhandelsbetrieb die kurzfristige Preisuntergrenze und die Preisobergrenze liegt.

Kurzfristige Preisuntergrenze	<hr/> <hr/> <hr/>
Preisobergrenze	<hr/> <hr/> <hr/>

5. Erklären Sie die psychologische Preisfestsetzungsstrategie an einem Beispiel.

6. Nennen Sie drei Ziele, die mit einer Niedrigpreisstrategie verbunden sind.

➤

➤

➤

7. Erläutern Sie das Hauptziel der kostenorientierten Preisgestaltung.

8. Beschreiben Sie die Merkmale und die Ziele der Mischkalkulation.

Merkmale	<hr/> <hr/> <hr/>
Ziele	<hr/> <hr/> <hr/>

2 Preisangabenverordnung als Maßnahme des Verbraucherschutzes berücksichtigen



HANDLUNGSSITUATION

In der örtlichen Tagespresse entdecken Sie im Anzeigenteil die folgende Werbung:

DAS HAMMERANGEBOT!!!

Unser Tablet PC von Altin
Jetzt für nur unglaubliche

299,00 EUR + MwSt

Oder noch besser:
Wir geben Ihnen unser neues **A-Phone BASIC**
für nur **1,00 EUR***

* bei einem Vertrag von 24 Monaten und einem Mindesttelefonvolumen von 39,90 EUR im Monat

ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beurteilen Sie, inwiefern die Werbeanzeige gegen die Vorgaben der Preisangabenverordnung verstößt. Begründen Sie Ihre Einschätzung.

2. Nach der Preisangabenverordnung ist der Einzelhandel verpflichtet, seine Waren auszuzeichnen. Warum dient die Preisangabenverordnung dem Verbraucherschutz?

1 Individuellen Ansprüchen der Kunden gerecht werden



HANDLUNGSSITUATION

Mark Goedereis, Umschüler zum Verkäufer bei einem großen Bettenhaus in Schüttorf, unterhält sich in seiner Frühstückspause mit seiner Ausbilderin und stellvertretenden Geschäftsführerin, Rena Beeken, über ein Verkaufsgespräch mit einem Kunden, das er kurz zuvor geführt hatte.

Goedereis: „Also wirklich, einige Kunden würde ich am liebsten in die Wüste jagen, so wie die sich manchmal in einem Beratungsgespräch mir gegenüber verhalten.“

Beeken: „Was ist denn passiert, Mark? So aufgeregt kenne ich Sie ja gar nicht.“

Goedereis: „Der letzte Kunde, den ich wie immer freundlich und aufgeschlossen bedient habe, wusste alles besser und hat mich behandelt, als hätte ich von unserer Ware überhaupt keine Ahnung. Ich weiß ja, dass der Kunde König ist oder wir ihn behandeln sollen wie einen König. Aber das fällt einem nicht immer leicht.“



Beeken: „Als Verkäufer sind wir natürlich in erster Linie auch der Berater unserer Kunden. Dass das nicht immer leicht ist, merken wir natürlich jeden Tag immer wieder aufs Neue. Jeder Kunde hat unterschiedliche Bedürfnisse und muss daher auch mit unterschiedlichen Argumenten überzeugt werden.“

Goedereis: „Wenn ich an alle Kunden denke, die ich in den letzten zwei Wochen in meinen Verkaufsgesprächen beraten habe, könnte ich alleine schon am Verhalten dieser Kunden eine Einteilung vornehmen.“

ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Warum ist es für einen Verkäufer wichtig, das Verhalten eines Kunden richtig einordnen zu können?

2. Ist es aus Ihrer Sicht eher eine Gefahr, die Kunden nach Kundengruppen und Kundentypen einzuordnen, oder sehen Sie dies eher als eine Chance für ein gutes Verkaufsgespräch an? Begründen Sie Ihren Standpunkt.

WEITERE AUFGABEN

1. Ein Verkäufer bedient ältere Kunden.

- 1.1 Nennen Sie zwei Gründe, warum der „Seniorenmarkt“ für den Einzelhandel immer wichtiger wird.

➤

➤

- 1.2 Nennen Sie drei Gesichtspunkte, die bei der Bedienung dieser Kundengruppe besonders zu beachten sind.

➤

➤

➤

2. Für viele der über 50-jährigen Kunden gilt: „*Sie haben viel Erfahrung und einen hohen Anspruch.*“ Erläutern Sie anhand dieser Aussage das Kaufverhalten von Senioren an einem Beispiel aus Ihrer Branche.

3. Nehmen Sie an, Sie führen ein Verkaufsgespräch mit einer älteren Dame, die Sie als Stammkundin kennen. Sie wissen von ihr, dass sie anspruchsvoll ist, aber auch bereit ist, einen entsprechenden Preis zu bezahlen.

3.1 Worauf würden Sie achten? Wählen Sie eine Ware aus Ihrer Branche.

3.2 Formulieren Sie eine Argumentationskette für die Ware (Merkmal, Vorteil, Nutzen). Achten Sie hierbei auf den Anspruch dieser Kundengruppe.

4. Nennen Sie vier Grundregeln, die der Verkäufer beachten soll, wenn ein Kind einen Besorgungskauf tätigt.

➤ _____

➤ _____

➤ _____

➤ _____

5. Beim Verkauf an Jugendliche unter 18 Jahren sind gesetzliche Vorgaben zu beachten. Erläutern Sie drei dieser Vorgaben.

➤ _____

➤ _____

➤ _____

2 Persönliche Eigenschaften der Kunden berücksichtigen



HANDLUNGSSITUATION



Hanna Sophie Walker ist Auszubildende zur Verkäuferin beim Lebensmitteldiscounter „Günstig und gut“ in Schweinfurt.

Während eines Spaziergangs in der Innenstadt von Schweinfurt sieht sie, dass bei der Edelboutique „Unbezahlbar und teuer“ ein Räumungsverkauf wegen eines Standortwechsels stattfindet. Sie überlegt nicht lange und betritt das Geschäft.

Eigentlich kann es sich Hanna Sophie finanziell überhaupt nicht leisten, in dieser Edelboutique einzukaufen. In der Regel muss sie auf jeden Cent

ihrer Ausbildungsvergütung achten und kauft nur das ein, was unbedingt notwendig und preisgünstig ist. Aber durch den Räumungsverkauf hofft sie darauf, ein Schnäppchen machen zu können. Doch trotz erheblicher Preisreduzierung sind die Waren in diesem Geschäft weiterhin unerschwinglich für sie.

Als sie die Boutique verlassen möchte, sieht sie Frau Lobinger, eine Stammkundin aus ihrem Ausbildungsbetrieb, die sonst nur die allergünstigsten Artikel im Discounter einkauft. Sie traut ihren Augen kaum, als sie sieht, wie Frau Lobinger einen ganzen Korb voll reduzierter Markenkleidung an der Kasse bezahlt.

ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Welche persönlichen Eigenschaften lassen sich am Einkaufsverhalten von Frau Lobinger ablesen? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

2. Welche persönlichen Eigenschaften können Sie aus dem Einkaufsverhalten der Kunden Ihres Ausbildungsbetriebs hauptsächlich ableiten? Schildern Sie Ihre Erfahrungen.
