



## Reihe „KOMPETENZ im Einzelhandel“

### **Verfasser/-innen:**

Sabine Knauer  
Karsten Lucas  
Tatjana Rosenthal  
Dr. Hermann Speth

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.

Die Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG behält sich eine Nutzung ihrer Inhalte für kommerzielles Text- und Data Mining (TDM) im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an [copyright@merkur-verlag.de](mailto:copyright@merkur-verlag.de).

### Umschlagfotos:

Bild links: Paolo Gallo – [www.colourbox.de](http://www.colourbox.de)  
Bild rechts oben: pressmaster – [www.colourbox.de](http://www.colourbox.de)  
Bild rechts unten: #246329 – [www.colourbox.de](http://www.colourbox.de)

\* \* \* \* \*

2. Auflage 2025

© 2022 by Merkur Verlag Rinteln

### Gesamtherstellung:

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

E-Mail: [info@merkur-verlag.de](mailto:info@merkur-verlag.de)  
[lehrer-service@merkur-verlag.de](mailto:lehrer-service@merkur-verlag.de)

Internet: [www.merkur-verlag.de](http://www.merkur-verlag.de)

Merkur-Nr. 1821-02

ISBN 978-3-8120-1187-7

## VORWORT

Das „**Arbeitsheft – KOMPETENZ im Einzelhandel 1**“ ist der erste Teil unserer Arbeitsheft-Reihe für die Ausbildungsberufe **Verkäuferin und Verkäufer** sowie **Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel**.

Das Arbeitsheft konzentriert sich auf die **Lernfelder (LF)** des ersten Ausbildungsjahres:

- Lernfeld 1:** Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren
- Lernfeld 2:** Verkaufsgespräche kundenorientiert führen
- Lernfeld 3:** Kunden im Servicebereich Kasse betreuen
- Lernfeld 4:** Waren präsentieren
- Lernfeld 5:** Werben und den Verkauf fördern

Für die Auswahl der Inhalte und Aufgabenstellungen sind neben dem Rahmenlehrplan der aktuelle Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung sowie die Ausbildungsverordnung maßgeblich.

Das Arbeitsheft folgt dem Ansatz der **Lernfeldkonzeption** und fördert das berufsorientierte ganzheitliche und selbstbestimmte Lernen. Dabei werden die Lernfelder des Rahmenlehrplans in Form von **Lernsituationen** konkretisiert. Die Lernsituationen unterstützen die Teamfähigkeit sowie die Fähigkeit zur Präsentation und Diskussion der Schülerinnen und Schüler. Sie fördern also Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen. **Weiterführende Aufgabenstellung** vertiefen die Inhalte und ermöglichen eine individuelle Differenzierung.

Das Arbeitsheft ermöglicht auf diese Weise einen **kompetenzorientierten Unterricht** (situationsbezogen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentiert aufgrund seines Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlastet die Unterrichtsvorbereitung, den Kopieraufwand und die didaktische Jahresplanung.

Das Arbeitsheft ist **mit dem Schulbuch „KOMPETENZ im Einzelhandel 1“ (Merkur-Nr. 0821) abgestimmt**. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Schulbuch enthaltenen Fachinformationen, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann. Es ist daher ideal, wenn Schulbuch und Arbeitsheft gemeinsam im Unterricht eingesetzt werden.



Durch die **Verzahnung der Unterrichtsmaterialien** wird **der Erwerb** themenübergreifender Kompetenzen einerseits vereinfacht; durch die **relative Selbstständigkeit** der einzelnen Materialien wird andererseits der pädagogische und schulorganisatorische Freiraum gewährleistet, der für die erfolgreiche Umsetzung des Rahmenlehrplans unseres Erachtens notwendig ist.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Arbeitsheft auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich, divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten – sofern nicht anders kenntlich gemacht oder aus dem Kontext erschließbar – gleichermaßen für alle Geschlechter.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lern- und Lehrerfolg!

Solingen, Oldenburg, Hagen und Wangen im Frühjahr 2025

Die Verfasser

## Inhaltsverzeichnis

### LERNFELD 1 DAS EINZELHANDELSUNTERNEHMEN REPRÄSENTIEREN

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1  | Den Ausbildungsbetrieb präsentieren  | 7  |
| 2  | Sich mit Regelungen im dualen System der beruflichen Bildung auseinandersetzen | 9  |
| 3  | Die Bedeutung von Tarifverträgen beurteilen                                    | 13 |
| 4  | Regelungen zur betrieblichen Mitbestimmung berücksichtigen                     | 16 |
| 5  | Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge erkennen        | 18 |
| 6  | Schutzbestimmungen im Einzelhandel anwenden                                    | 23 |
| 7  | Den Wirtschaftskreislauf kennenlernen  | 26 |
| 8  | Die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft beschreiben             | 29 |
| 9  | Die Preisbildung auf dem Markt nachvollziehen (Exkurs)                         | 32 |
| 10 | Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Einzelhandel beachten                       | 34 |
| 11 | Das Sortiment planen   | 37 |
| 12 | Eine geeignete Betriebsform auswählen  | 42 |
| 13 | Unternehmensziele setzen   | 44 |
| 14 | Ein Einzelhandelsgeschäft organisieren   | 48 |

### LERNFELD 2 VERKAUFSGESPRÄCHE KUNDENORIENTIERT FÜHREN

|    |  |     |
|----|--|-----|
| 1  | Kundenorientiert kommunizieren                                   | 51  |
| 2  | Verkaufsgespräche erfolgreich vorbereiten                        | 57  |
| 3  | Kontakt aufnehmen  | 59  |
| 4  | Den Bedarf ermitteln   | 66  |
| 5  | Die Ware vorlegen  | 74  |
| 6  | Verkaufsargumente situationsgerecht einsetzen                    | 79  |
| 7  | Den Verkaufspreis nennen   | 84  |
| 8  | Auf Kundeneinwände angemessen reagieren                          | 89  |
| 9  | Alternativen, Ergänzungs- und Zusatzartikel anbieten             | 99  |
| 10 | Den Kaufabschluss herbeiführen und Serviceleistungen einbeziehen | 106 |

### LERNFELD 3 KUNDEN IM SERVICEBEREICH KASSE BETREUEN

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | Rechts- und Geschäftsfähigkeit berücksichtigen                                    | 117 |
| 2 | Allgemeine Geschäftsbedingungen verwenden   | 121 |
| 3 | Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften prüfen                        | 125 |
| 4 | Kaufverträge rechtssicher abschließen   | 129 |
| 5 | Kassenvorgänge unter Beachtung betrieblicher und rechtlicher Regelungen abwickeln | 134 |
| 6 | Über Zahlungsarten informieren  | 142 |
| 7 | Kassenabrechnungen durchführen  | 152 |

**LERNFELD 4 WAREN PRÄSENTIEREN**

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | Mit Visual Merchandising eine besondere Verkaufsatmosphäre schaffen . . . . . | 156 |
| 2 | Laufwege und Verkaufszonen gestalten . . . . .                                | 162 |
| 3 | Waren verkaufsfördernd platzieren . . . . .                                   | 168 |
| 4 | Waren kennzeichnen und Preise angeben . . . . .                               | 173 |

**LERNFELD 5 WERBEN UND DEN VERKAUF FÖRDERN**

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | Werbemaßnahmen entwickeln . . . . .                         | 178 |
| 2 | Den Verkauf fördern und PR betreiben . . . . .              | 186 |
| 3 | Rechtliche Grenzen der Werbung berücksichtigen . . . . .    | 189 |
| 4 | Verpackungsmaterial auswählen und Waren zustellen . . . . . | 192 |
| 5 | Im Team arbeiten . . . . .                                  | 196 |
|   | Bilderverzeichnis . . . . .                                 | 200 |