

Groh
Schröer | Sicher
zur Verkäuferin/zum Verkäufer
Sicher zur Kauffrau/zum Kaufmann
im Einzelhandel

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Dipl.-Kfm. Gisbert Groh, Oberstudiendirektor

Dipl.-Kfm. Volker Schröer, Oberstudienrat

Dipl.-Kff. Simone Groh, Studiendirektorin

E-Mail: Groh.Autoren@t-online.de

Fast alle in diesem Buch erwähnten Hard- und Softwarebezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen.

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 § 60 a 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 § 44 b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an copyright@merkur-verlag.de

* * * * *

31. Auflage 2026

© 1991 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. 0423-31

ISBN 978-3-8120-1200-3

Vorwort

Dieses Buch dient den Schülern der Fachklassen des Einzelhandels zur Vorbereitung auf die Zwischen- und Abschlussprüfung. Darüber hinaus kann es zur Vorbereitung auf Klassenarbeiten benutzt werden. Das Buch soll keine Lehrbücher ersetzen, sondern die gezielte Wiederholung einzelner Lerngebiete bzw. des gesamten Prüfungsstoffes erleichtern.

Auf eine Wissensvermittlung in Form programmierten Fragen und Aufgaben wurde zugunsten der gewählten Darstellung verzichtet. Diese erlaubt es, die Vielzahl der möglichen Prüfungsfragen aufgrund eines umfassenden Wissens zu beantworten.

Die Auswahl der Aufbereitung der Lerninhalte erfolgte unter Berücksichtigung des „Rahmenlehrplanes für den Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel“, des „Stoffkatalogs für die Abschlussprüfungen im Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA)“ und der entsprechenden Lehrpläne der einzelnen Bundesländer.

Eine optimale Prüfungsvorbereitung wird vor allem gewährleistet durch

- lerngerechte Aufbereitung der Stoffgebiete,
- einprägsame Strukturierung des Lernstoffes,
- Beschränkung auf das Wesentliche,
- Hervorhebung wichtiger Begriffe,
- zahlreiche Textverweise,
- umfangreiches Register.

Eine gezielte Vorbereitung ist unerlässlich für ein gutes Prüfungsergebnis. Dieses Buch verhilft dazu.

St. Ingbert und Homburg, Frühjahr 1991

Die Verfasser

Vorwort zur 30. Auflage

Das Buch wurde vollständig überarbeitet und dem Prüfungsstoff für die Abschlussprüfungen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel angepasst.

Die Texte wurden durch optische Veränderungen verbessert. Die Lerninhalte werden dadurch noch klarer und übersichtlicher dargestellt.

St. Ingbert, Winter 2022/2023

Die Verfasser

Hinweise zur IHK-Abschlussprüfung

Abschlussprüfung Verkäufer/Verkäuferin

Schriftliche Prüfungsbereiche sind:

- **Verkauf und Werbemaßnahmen**
- **Warenwirtschaft und Kalkulation**
- **Wirtschafts- und Sozialkunde**

Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Teil 1

Schriftliche Prüfungsbereiche sind:

- **Verkauf und Werbemaßnahmen**
- **Warenwirtschaft und Kalkulation**
- **Wirtschafts- und Sozialkunde**

(Teil 1 ist deckungsgleich mit der Abschlussprüfung Verkäufer/Verkäuferin)

Teil 2

Schriftlicher Prüfungsbereich ist:

- **Geschäftsprozesse im Einzelhandel**

Abschlussprüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer

Teil 1 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel

I. Prüfungsbereich: Verkauf und Werbemaßnahmen

1 Information und Kommunikation

1 Unterscheiden Sie Information und Kommunikation!

Information bedeutet zielgerichtetes Wissen über Personen, Sachen oder Sachverhalte. Man spricht auch von **Daten**.

Kommunikation ist der Austausch von Informationen zwischen zwei Informationsmedien (z.B. Mensch-Mensch oder Mensch-Maschine). Sender und Empfänger müssen sich gegenseitig „verstehen“.

1.1 Teamarbeit

2 Nennen Sie Merkmale des Teams!

Merkmale des Teams sind z.B.:

- eine Gruppe von mehreren Mitarbeitern¹ arbeitet für ein **gemeinsames Ziel** zusammen (z.B. Durchführung einer Werbeaktion, Neugestaltung des Sortiments),
- alle tragen gemeinsam die **Verantwortung**,
- das Team wird durch einen **Teamleiter** geführt (er wird entweder vom Management bestimmt oder vom Team selbst gewählt),
- die Teamarbeit ist **zeitlich begrenzt**.

3 Nennen Sie Voraussetzungen der Teamarbeit!

Voraussetzungen für eine erfolgreiche **Teamarbeit** sind:

- **Wertschätzung** in Form von gegenseitigem Respekt, Vertrauen und Offenheit,
- **Akzeptanz** aller Teammitglieder untereinander,
- die Teammitglieder legen selbst fest, wer für welche Aufgaben zuständig ist,
- Bereitschaft zur Zusammenarbeit,
- aktive Mitarbeit,
- Kompromissbereitschaft,
- **Konfliktvermeidung** oder Konfliktlösung,
- getroffene Absprachen werden eingehalten,
- regelmäßige Teamsitzungen sichern mithilfe von **Feedbacks** einen aktuellen Informationsstand.

¹ Aus Gründen der Sprachökonomie und der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden lediglich die männliche Form von personenbezogenen Substantiven verwendet, wie z.B. „Mitarbeiter“; das schließt selbstverständlich alle Geschlechter ein.

4 Nennen Sie Vorteile der Teamarbeit!

Vorteile der Teamarbeit sind z.B.:

- verbesserte **Kommunikation** (reibungsloser und umfassender Austausch von Informationen),
- bessere Zusammenarbeit zwischen den Teammitgliedern,
- höhere **Motivation** der Mitarbeiter,
- Nutzung der **Kreativität** der Mitarbeiter (Vielzahl von Vorschlägen und Ideen),
- **gegenseitige Unterstützung**,
- **Konfliktvermeidung**,
- **Aufteilung der Arbeit** auf mehrere Personen (Arbeit wird schneller erledigt),
- Bündelung von **Fachwissen**,
- Übernahme von **Verantwortung** für sich und andere,
- verbessertes **Betriebsklima**.

5 Was versteht man unter Feedback?

Feedback ist die (positive und konstruktive) Rückmeldung an eine andere Person über deren Verhalten. Das Feedback dient vor allem der Erfolgskontrolle, d.h., es soll festgestellt werden, ob Korrekturen und Veränderungen durchzuführen sind.

6 Nennen Sie Regeln für das Feedback!

Wichtige **Feedbackregeln** sind:

- das Feedback erfolgt zeitnah und beginnt mit positiven Inhalten,
- es erfolgt in der Ich-Form,
- es ist sachlich und vorwurfsfrei,
- es ist ehrlich und rücksichtsvoll,
- es ist konstruktiv und motivierend,
- der Feedbacknehmer soll sachlich Stellung beziehen,
- der Feedbacknehmer soll sich nicht rechtfertigen müssen.

7 Was ist ein Moderator?

Der **Moderator** (**Mediator**) ist eine besonders geschulte Person, die bei der Lenkung von Gesprächen und bei Veranstaltungen eingesetzt wird.

Eine der Hauptaufgaben des Mediators ist die Unterstützung bei der **Lösung von Konflikten**.

Für das **Moderieren von Teamsitzungen** gilt für den Mediator:

- er darf nur lenken und steuern,
- er verhält sich neutral und enthält sich seiner eigenen Meinung,
- er sorgt für die Einhaltung der **Spielregeln**,
- er fasst die Arbeitsergebnisse zusammen und präsentiert diese,
- im Rahmen einer Konfliktlösung strebt er für beide Seiten eine einvernehmliche Lösung an (**Win-win-Situation**).

8 Welche Probleme sind bei der Teamarbeit möglich?

Wenn die Voraussetzungen für eine erfolgreiche **Teamarbeit** nicht erfüllt werden, sind z.B. folgende **Probleme** möglich:

- Arbeitsüberlastung durch zu viele zusätzliche Aufgaben,
- mangelhafte Organisation,
- fehlende Absprachen,
- ineffiziente (erfolglose) Teambesprechungen,
- unsachliche Kritik,
- Konflikte innerhalb der Gruppe oder mit Vorgesetzten.

9 Welche Arbeitstechniken werden unterschieden?

Im Rahmen der Teamarbeit gibt es z.B. folgende **Arbeitstechniken**:

- **Brainstorming**, im Rahmen einer Gruppendiskussion äußern die Teilnehmer ihre Ideen spontan, ungeordnet und ungefiltert. Diese Ideen werden ohne Wertung und Zensur gesammelt und anschließend ausgewertet.
- **Mindmapping** (Notiz- und Merktechnik), komplexe Ideen zu einem zentralen Thema werden für alle Teilnehmer visuell (bildlich) dargestellt. Die einzelnen Ideen werden durch die Anordnung in Haupt- und Unterkategorien, die durch Linien verbunden sind, strukturiert (siehe Seite 235).

10 Welche Präsentations-techniken gibt es?

Es gibt z.B. folgende **Präsentationstechniken**:

- **Flipchart**, ist ein Gestell mit einer größeren Platte und einer Klemmvorrichtung für Papier,
- **Pinnwand**, ist eine Tafel (z.B. aus Holz oder Kork), an der Karten mithilfe von Stecknadeln befestigt werden,
- **Magnetwand** (Magnettafel), ist eine Metalltafel, an der Karten mit Magneten befestigt werden,
- **Whiteboard** (Smartboard), in eine größere Tafel ist ein elektronischer Multi-Funktionsstift integriert, der eine Reihe verschiedener Farben und eine Fernbedienung für die Bedienung von Präsentationen bereitstellt,
- **Beamer** (Projektor), mithilfe eines PCs werden die Informationen auf einer gut sichtbaren Fläche vergrößert dargestellt.

1.2 Konflikte und Konfliktlösung

- 11 Wie wird eine gute betriebliche Zusammenarbeit erreicht?
- Eine **gute betriebliche Zusammenarbeit** zwischen Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden und Lieferanten wird vor allem erreicht durch:
- Wertschätzung,
 - Vertrauen,
 - Respekt,
 - Offenheit,
 - Ehrlichkeit,
 - Höflichkeit,
 - Hilfsbereitschaft,
 - positive Gesprächsatmosphäre,
 - Kompromissbereitschaft,
 - Vermeidung von Missverständnissen,
 - Konfliktvermeidung,
 - schnelle Klärung von entstandenen Konflikten.
- 12 Welche Bedeutung hat das Betriebsklima?
- Ein gutes **Betriebsklima** hat folgende **Auswirkungen**:
- störungsfreie Kommunikation im Unternehmen,
 - reibungslose Betriebsabläufe,
 - erhöhte Motivation, Kreativität und Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter,
 - geringe Fluktuation,
 - niedriger Krankenstand.
- 13 Welche Arten von Konflikten werden unterschieden?
- Konflikte** sind Spannungen zwischen Personen, die dadurch entstehen, dass jeder Beteiligte etwas anstrebt, das für den anderen einen Nachteil darstellt. Konflikte gibt es z.B. mit Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden und Lieferanten.
- Man unterscheidet z.B. folgende **Konfliktarten**:
- **Sachkonflikt**, ist in der Sache begründet (z.B. Mängelrüge),
 - **Beziehungskonflikt** (persönlicher Konflikt), ist im Verhalten von Personen begründet (z.B. Mobbing),
 - **Zielkonflikt**, beruht auf unterschiedlichen Vorstellungen bezüglich der zu erreichenden Ziele (z.B. Gewinn oder Absatzsteigerung),
 - **Wertekonflikt**, entsteht durch unterschiedliche Wertvorstellungen (z.B. Religionszugehörigkeit).

- 14** Nennen Sie häufige Konfliktursachen!
- Häufige **Konfliktursachen** in Betrieben sind:
- unvollständige oder fehlerhafte Weitergabe von Informationen (unzureichende Kommunikation),
 - nicht gemeldete Fehler von Mitarbeitern,
 - Misstrauen und Neid zwischen den Beteiligten,
 - Beharren auf der eigenen Meinung, ohne auf sachliche Argumente einzugehen,
 - **Mobbing** (z.B. Ausgrenzung von Mitarbeitern).
- 15** Welche Regeln gibt es für Konfliktlösungen?
- Für **Konfliktlösungen** müssen folgende Regeln beachtet werden:
- **Empathie** (Mitgefühl), der andere wird grundsätzlich positiv wahrgenommen und beurteilt,
 - **Selbstreflexion**, d.h., das eigene Verhalten wird im Hinblick auf Fehlverhalten beurteilt (Selbstbild),
 - **Objektivität** bei der Klärung der Standpunkte, die unterschiedlichen Interessen müssen angehört und akzeptiert werden,
 - **Interessenabwägung**, die berechtigten Interessen aller Beteiligten müssen ausreichend berücksichtigt werden,
 - **gemeinsame Erarbeitung** einer Problemlösung,
 - Schaffung einer **Win-win-Situation**, keiner darf das Gefühl haben, Verlierer zu sein,
 - u.U. Einsatz eines **Mediators**, eine unparteiische Person soll bei der Lösung des Problems helfen,
 - zeitnahe **Feedback**.

1.3 Informationsbeschaffung und digitale Medien

- 16** Welche Informationsquellen gibt es?
- Für die Beschaffung von **Informationen** stehen dem Mitarbeiter folgende **Informationsquellen** zur Verfügung:
1. **interne Informationen** (stammen aus dem Betrieb selbst), z.B.:
 - Rundschreiben für Mitarbeiter,
 - firmeneigene Informationsblätter (z.B. Werbung),
 - Aushänge auf dem Infobrett,
 - Berichte von Verkäufern, Reisenden, Handelsvertretern,
 - Warenwirtschaftssystem (siehe Seite 93),
 2. **externe Informationen** (stammen aus dem Umfeld des Betriebes), z.B.:
 - Fachzeitschriften, Verbandsmitteilungen und Newsletter,
 - Informationen der Außendienstmitarbeiter von Lieferanten und Produzenten,
 - Fachmessen und Ausstellungen.

Generell können **digitale Medien** für die Informationsbeschaffung (**Internetrecherche**, siehe Teil 2, Seite 281) genutzt werden. Dazu zählen:

- Internet,
- Intranet.

17 Was versteht man unter dem Internet?

Das **Internet** ist ein **weltweiter** Verbund von Computernetzwerken (riesengroßes Kommunikationsnetz), in dem alle Rechner des Netzes miteinander kommunizieren können. Es ermöglicht die Nutzung von Internetdiensten wie WWW und E-Mail.

18 Was versteht man unter dem Intranet?

Das **Intranet** ist ein geschlossenes **betriebsinternes** Netz, welches den Mitarbeitern eines Unternehmens zum Informationsaustausch dient.

Anwendungsbereiche des Intranets sind z.B.:

1. Zugriff auf das **Warenwirtschaftssystem**:
 - Abfrage von **Preisen** und **Beständen**,
 - Informationen über Bestellungen und erwartete Lieferungen,
 - Abruf von Renner-Penner-Listen,
2. betriebsinternes Versenden und Empfangen von E-Mails,
3. Zugriff auf das digitale Infobrett.

19 Was ist eine Website?

Die **Website** bezeichnet die gesamte **Internetpräsentation** (Internetauftritt) eines Betriebes. Sie soll vor allem eine einfache und selbsterklärende Navigation haben und stets aktuell sein. Die Website setzt sich aus mehreren Seiten (**Webseiten**) zusammen.

Die **Homepage** ist die Startseite (Hauptseite, Einstiegsseite) des Internetauftritts. Sie ist erreichbar unter der **Internetadresse** (z.B. www.merkur-verlag.de).

20 Was sind Suchmaschinen?

Suchmaschinen werden eingesetzt, um aus der gewaltigen Informationsflut des Internets gezielt Informationen zu finden. Beispiele für Suchmaschinen sind: Google, Yahoo, Microsoft Bing, Startpage.

21 Was ist ein Newsletter?

Der **Newsletter** ist ein Mitteilungsblatt (Infobrief, Kundenzeitschrift), das üblicherweise regelmäßig erscheint, und meist in digitaler Form versendet wird (z.B. als E-Mail).

1.4 Datensicherheit und Datenschutz

22

Was ist Datensicherheit?

Wenn Mitarbeiter **Datenkassen** oder **PCs** benutzen, ist die **Datensicherheit** (siehe Seite 100) zu beachten, wie z.B.:

- Geheimhaltung der **Passwörter** (Security), diese dürfen nicht für andere ersichtlich eingegeben oder sogar notiert werden,
- **Zugriffsschutz**, fremde Personen (Kunden, Besucher) dürfen die Daten nicht einsehen können (z.B. ist der Bildschirm wegzudrehen bzw. beim Verlassen des Raumes ist der PC abzuschalten),
- **Speichern** der vorgenommenen Dateneingaben vor Beendigung der Arbeit,
- **Ausloggen** (Abmeldung) nach Beendigung der Arbeit.

23

Was ist Datenschutz?

Der **Datenschutz** (siehe Seite 99) regelt ganz generell den Schutz von Daten natürlicher Personen, z.B. im (deutschen) **Bundesdatenschutzgesetz** und in der (europäischen) **Datenschutzgrundverordnung**.

Für die Unternehmen gilt insbesondere

- das **Datengeheimnis**, d.h., **personenbezogene Daten** (z.B. Privatadressen von Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten) dürfen nicht unbefugt erhoben, verarbeitet oder weitergegeben werden,
- die Bestellung eines **Datenschutzbeauftragten**, d.h., er muss bestellt werden, wenn personenbezogene Daten verarbeitet werden und sich mindestens zehn Mitarbeiter mit diesen Daten beschäftigen.

2 Warenangebot

2.1 Sortiment

24

Was versteht man unter Sortiment?

Alle Waren, die ein Einzelhandelsbetrieb anbietet, bilden das **Sortiment** des Betriebes. Dabei werden Markenartikel, Handelsmarken und No-Name-Produkte unterschieden.

25

Was sind Markenartikel?

Markenartikel

- sind durch eine gleichbleibende und hohe Qualität gekennzeichnet,
- haben bei den Konsumenten einen hohen Bekanntheitsgrad sowie ein hohes Ansehen (Akzeptanz, Prestigewert),
- sind umsatztark,
- sind häufig **Marken** eines Produzenten (**Herstellermarken**) und werden von diesen auch beworben.

- 26 Was ist eine Marke?
- Die **Marke (Markenname)** ist ein gesetzlich geschütztes und besonders gestaltetes Zeichen wie Wortzeichen, Logo oder Symbol (z.B. ADIDAS, Mercedes-Stern). Es dient dazu, die Waren eines Unternehmens von denen anderer Unternehmen zu unterscheiden und es darf ausschließlich vom herausgebenden Unternehmen benutzt werden. Die Marke soll die Artikel des Unternehmens besonders hervorheben und die Produkte zu **Markenartikeln** machen.
- 27 Welche Bedeutung haben Handelsmarken?
- Die **Handelsmarke (Hausmarke, Eigenmarke)** wird vom Handel selbst (z.B. Einzelhandel, Großhandel) geschaffen und nur in den betreffenden Geschäften angeboten.
- Vorteile** für den Betrieb sind z.B.:
- eigene Gestaltung der Artikel und der Verpackung,
 - unabhängiger und freie Preisgestaltung,
 - gleichbleibende Produktqualität (z.B. Qualitätsgarantie),
 - die preiswerte Handelsmarke ersetzt teurere Markenartikel,
 - Unabhängigkeit von Lieferanten,
 - Schaffung eines eigenen Sortiments im Sinne von Corporate Identity,
 - Kundenbindung.
- 28 Welche Bedeutung haben No-Name-Produkte?
- No-Name-Produkte** sind durch eine einfache und einheitliche Verpackung gekennzeichnet und die Gattungsbezeichnung der Ware wird gezielt als Name der Ware eingesetzt (z.B. CD-ROM). Ihre Preise liegen deutlich unter den Preisen vergleichbarer Markenartikel.
- 29 Was sind Fairtrade-Produkte?
- Fairtrade** ist ein internationales Zertifizierungssystem und bedeutet „**fairer Handel**“ und ist durch ein eigenes Label gekennzeichnet (siehe Seite 224).
- Fairtrade verfolgt z.B. folgende Ziele:
- Bekämpfung der Armut von benachteiligten Kleinbauern und Arbeitern in Afrika, Asien und Südamerika durch „gegerechte Preise“,
 - Verhinderung von ausbeuterischer Kinderarbeit,
 - Förderung des Umweltschutzes (z.B. durch biologischen Anbau).
- 30 Was versteht man unter Sortimentsstruktur?
- Die **Sortimentsstruktur** beschreibt die Einteilung des betrieblichen **Warenbereichs** in **Warengruppen**.

Man unterscheidet:

- Sortimentsbreite,
- Sortimentstiefe,
- Kern-, Rand- und Auslaufsortiment,
- Standard- und Saisonsortiment.

31

Unterscheiden Sie Sortimentsbreite und Sortimentstiefe!

Die **Sortimentsbreite** wird bestimmt durch die Zahl der in das Angebot aufgenommenen verschiedenartigen Güter (z.B. innerhalb eines Warenbereichs oder einer Warengruppe).

Man unterscheidet:

- **breites Sortiment** = viele Güterarten,
- **enges (schmales) Sortiment** = wenige Güterarten.

Die **Sortimentstiefe** ist gekennzeichnet durch die Zahl der Ausführungen (Variationen) eines gleichartigen Produktes innerhalb einer Güterart bzw. Warengruppe. Variationen können sein: verschiedene Materialien, Größen, Farben, Preislagen.

Man unterscheidet:

- **tiefes Sortiment** = viele Ausführungen (Sorten),
- **flaches Sortiment** = wenige Ausführungen.

32

Unterscheiden Sie Kern-, Rand- und Auslaufsortiment!

Das **Kernsortiment** beinhaltet das eigentliche Sortiment, und zwar mit ständiger Verkaufsbereitschaft für die meisten Waren (z.B. Möbel beim Möbelhändler). Mit ihm wird der überwiegende Teil des Umsatzes erzielt.

Das **Randsortiment** umfasst Waren, die nicht zum Kernsortiment gehören und deren Anteil am Umsatz klein ist (z.B. Lampen beim Möbelhändler). Das Randsortiment wird geführt, um dem Kunden zusätzliche Leistungen zu bieten bzw. um einen zusätzlichen Gewinn zu erzielen.

Zum **Auslaufsortiment** zählen Waren, die in absehbarer Zeit aus dem Sortiment herausgenommen werden.

33

Unterscheiden Sie Standard- und Saisonsortiment!

Das **Standardsortiment** umfasst Waren, die ständig geführt werden.

Das **Saisonsortiment** umfasst Waren, die zu bestimmten Zeiten (z.B. Bademode im Sommer) oder zu bestimmten Anlässen (z.B. Trikots vor und während einer Weltmeisterschaft) geführt werden.

34 Was versteht man unter Sortimentspyramide?

Die **Sortimentspyramide** (**Sortimentshierarchie**) beschreibt den Aufbau des Sortiments.

In einem Kaufhaus könnte das Sortiment z. B. folgendermaßen aufgebaut sein:

- **Warenbereich** (z. B. Textilien),
- **Warengruppe** (z. B. Herrenoberbekleidung),
- **Warenart** (z. B. Hemden),
- **Artikel** (z. B. Slim-Hemd eines bestimmten Herstellers).

2.2 Produktinformationen (Warenwissen)

35 Welche Bedeutung haben Produktinformationen?

Grundsätzlich muss jeder im Verkauf tätige Mitarbeiter über umfassende **Produktinformationen** (**Warenwissen, Warenkenntnisse**) über die im Sortiment geführten Waren verfügen. Dies gilt insbesondere für diejenigen Waren, für die er zuständig ist.

Produktinformationen (**warenbezogene Informationen**) sind z. B.:

- Preise und Preisnachlässe (auch der Mitbewerber),
- Verwendungsmöglichkeiten,
- Materialbeschaffenheit,
- Bedienung und Sicherheit bei technischen Produkten,
- Umweltverträglichkeit der Waren und der Verpackung,
- Nachhaltigkeit,
- Hersteller und Herstellungsprozesse,
- Warenkennzeichen wie Gütezeichen, Prüfkennzeichen und Umweltkennzeichen,
- Regelung von Garantie, Kulanz und Umtausch im eigenen Betrieb.

36 Welche Informationsquellen gibt es für Produktinformationen?

Informationsquellen (intern bzw. extern) zum Erwerb von **Produktinformationen** sind beispielsweise:

1. **Informationen des Herstellers** (extern):

- Produktbeschreibungen (Warenbeschreibungen),
- Betriebsanleitungen und Gebrauchsanweisungen,
- Produktpräsentationen,
- Produktschulungen (Seminare),
- Prospekte und Kataloge,
- Vertreter (Außendienstmitarbeiter),
- Messen und Ausstellungen,

2. **betriebsinterne Informationen:**
 - Warenbeschreibungsbogen (Warensteckbrief),
 - Rücksprache mit Mitarbeitern,
 - Produktschulungen,
 - Artikeldaten im Warenwirtschaftssystem (siehe Seite 94),
3. **Informationen durch die Medien** (extern):
 - Fachzeitschriften,
 - veröffentlichte Warentests,
 - Werbung (z.B. Flyer der Mitbewerber),
4. **Internetrecherche.**

37 Welche Bedeutung hat der Warensteckbrief?

Der **Warensteckbrief** (**Warenbeschreibungsbogen**) erfasst alle für eine Ware wesentlichen Informationen und liefert dem Verkäufer Verkaufsargumente, welche er bei einem Verkaufsgespräch nutzen kann. Er enthält z.B. folgende Informationen:

- grundlegende Daten wie z.B. Artikel, Artikelbezeichnung, Hersteller, Preis sowie Ersteller und Erstellungsdatum des Warenbeschreibungsbogens,
- **Produktmerkmale**, erfasst werden alle Merkmale der Ware (z. B. bei einer Wanderjacke Material, Kälteschutz, Atmungsaktivität),
- **Kundennutzen**, für jedes Produktmerkmal wird in kurzen Sätzen der Kundennutzen beschrieben. Diese Formulierungen kann der Verkäufer im Kundengespräch nutzen (z.B. „Das geschmeidige Stretchmaterial lässt viel Feuchtigkeit entweichen.“, „Die Belüftung funktioniert hervorragend.“).

38 Welche Bedeutung hat die Nachhaltigkeit für Waren?

Beim Einkaufen legen immer mehr Kunden Wert auf **Nachhaltigkeit** (siehe Teil 2, Frage Seite 303), das bedeutet **Umweltbewusstsein** im Hinblick auf:

- Herstellung der Waren (z.B. umweltschonend),
- Nutzung der Waren (z.B. energiesparend),
- Entsorgung der Waren (z.B. recyclebar),
- Einhaltung des Lieferkettengesetzes (siehe Seite 224).

2.3 Warenkennzeichnung

- 39** Was versteht man unter Warenkennzeichnung?
- Die **Warenkennzeichnung** ist entweder direkt auf der Ware angebracht oder steht in einem unmittelbaren Bezug zur Ware (z.B. Kennzeichnung am Regal).
Man unterscheidet:
1. gesetzlich vorgeschriebene Warenkennzeichnung (**Kennzeichnungspflicht**), z.B.:
 - Preise lt. Preisangabenverordnung,
 - Handels- und Güteklassen (z.B. für Gemüse, Obst),
 - Lebensmittelkennzeichnungsverordnung,
 - Textilkennzeichnungsverordnung,
 2. freiwillige **Warenkennzeichnung**, z.B.:
 - Markenzeichen (Marke),
 - Gütezeichen (Gütesiegel, Qualitätssiegel),
 - Prüfkennzeichen (Prüfsiegel), sie sind u.U. auch gesetzlich vorgeschrieben,
 - Umweltkennzeichen (siehe Seite 224),
 3. Angabe der verschlüsselten **Artikelnummer** (z.B. GTIN).
- 40** Nennen Sie wichtige Bestimmungen der Preisangabenverordnung!
- Die **Preisangabenverordnung** regelt im Einzelhandel die **Angabe von Preisen gegenüber Verbrauchern**.
Sie schreibt z.B. folgende Angaben vor:
- **Ware und Produktbeschreibung** (z.B. Kaminholz, Buche),
 - **Mengeneinheit (Verkaufseinheit)**; z.B. 5 kg),
 - **Bruttoverkaufspreis** (einschließlich Mehrwertsteuer),
 - **Endpreis (Gesamtpreis)**, d.h. Bruttopreis mit allen sonstigen Preisbestandteilen (z.B. zusätzliche Fracht-, Liefer- oder Versandkosten),
 - **Grundpreis**, bei Waren, deren Preis unter Angabe von Gewicht, Volumen, Länge oder Fläche angegeben wird, muss zusätzlich zum Endpreis der Preis je Mengeneinheit ausgezeichnet werden (z.B. 0,89 EUR/kg),
 - bei Waren mit üblicherweise geringem Volumen sind auch Grundpreise für 100 Einheiten möglich (z.B. 3,45 EUR/100 ml).
- Für **Antiquitäten** und Kunstgegenstände gibt es keine Pflicht zur Preisauszeichnung.
- 41** Wie ist die Preisauszeichnung im Geschäftsräum geregelt?
- Für die **Preisauszeichnung im Geschäftsräum** gilt:
- Waren, die innerhalb oder außerhalb des Verkaufsraumes angeboten werden, sind durch **Preisschilder** oder eine Beschriftung der Ware auszuzeichnen,
 - für Waren, die in Regalen (oder in Behältnissen) angeboten werden, genügt eine **Beschriftung der Regale** (bzw. der Behältnisse).

42 Was sind Gütezeichen?

Gütezeichen (Gütesiegel, Qualitätssiegel)

- sollen die besondere **Qualität** der Waren hervorheben,
- sollen für einen hohen Bekanntheitsgrad sorgen,
- sind geschützte Wort- oder Bildzeichen (z.B. „Reine Schurwolle“, „DLG-Prämiert“),
- werden auf den Produkten selbst angebracht,
- werden durch Organisationen vergeben und überwacht (z.B. durch RAL).

Zurzeit gibt es etwa 160 Gütezeichen, die für eine große Zahl von Waren verwendet werden dürfen.

43 Was sind Prüfzeichen?

Prüfzeichen (Prüfsiegel) geben Hinweise auf die Sicherheit der Waren, indem sie die geprüfte Einhaltung von sicherheitsbezogenen Eigenschaften bestätigen. Beispiele sind:

| | |
|---|---|
|  | Geprüfte Sicherheit, zur Prüfung eines Produktes wurde eine anerkannte Stelle eingeschaltet (z.B. TÜV). |
|  | VDE-Prüfsiegel, Prüfung eines Produktes nach den jeweils geltenden nationalen Bestimmungen durch das Prüf- und Zertifizierungsinstitut des VDE (Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik). |
|  | CE-Kennzeichnung (Communauté Européenne), die Einhaltung der für ein bestimmtes Produkt jeweils geltenden europäischen Richtlinien wird bestätigt, das Produkt darf in den Verkehr gebracht werden. |

3 Grundlagen von Beratung und Verkauf

3.1 Verkaufspersonal

44 Welche Bedeutung hat das Verkaufspersonal?

Für eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit muss das **Verkaufspersonal** den Grundsatz der **Kundenorientierung** beachten.

Kundenansprüche an den Verkäufer sind z.B.:

- gepflegtes Erscheinungsbild (z.B. angemessene Kleidung und Körperhygiene),
- verkaufsbereites Verhalten (z.B. Freundlichkeit, Höflichkeit, Verständnis, Hilfsbereitschaft),
- Zuverlässigkeit und Ehrlichkeit,
- Fachkompetenz (z.B. umfassendes Warenwissen, insbesondere über neue Produkte),
- ausführliche Beratung (Erläuterung von Vor- und Nachteilen der Waren),
- sorgsamer Umgang mit der Ware,
- klare und deutliche Aussprache,
- kundengerechte Sprache (grundsätzlich Hochdeutsch und u.U. Dialekt).

3.2 Kundendaten

- 45 Was versteht man unter Kundendaten?
- Kundendaten** sind Informationen über Personen, die bereits Kunden des Unternehmens sind (**Stammkunden**) oder die als Kunden gewonnen werden sollen (**potenzielle Kunden**). Die Daten sind in der **Kundendatei** im Warenwirtschaftssystem gespeichert.
- Kundendaten sind vor allem:
1. **Stammdaten** (bleiben über längere Zeit hinweg unverändert), z.B.:
 - Kundennummer und Kundenadresse,
 - Alter und Geschlecht,
 - Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, E-Mail, Homepage),
 - Bankverbindung,
 - längerfristige Vereinbarungen (Rabatte, Zahlungsziele, Lieferungsbedingungen),
 2. **Bewegungsdaten** (verändern sich ständig), z.B.:
 - getätigte Umsätze (insgesamt),
 - durchschnittliche Umsätze pro Einkauf, pro Woche oder pro Quartal,
 - Liste aller gekauften Artikel (insbesondere häufig gekaufte Artikel),
 - Häufigkeit und Zeitpunkte der Einkäufe,
 - Kundenvorlieben,
 - Warenrückgaben.
- Eine wichtige Quelle für Kundendaten sind **Kundenkarten** (siehe Seite 44).
- 46 Wie werden Kundendaten ermittelt?
- Die **Kundendaten**, die ein Unternehmen z.B. im Rahmen seiner Absatzpolitik benötigt, sind entweder bereits vorhanden (z.B. Kundendatei, Kundenkarte) oder müssen durch die Marktforschung ermittelt werden.
- 47 Wie können Kundendaten genutzt werden?
- Kundendaten** können z.B. für folgende Zwecke **genutzt** werden:
- Bildung von Zielgruppen (Kundensegmenten),
 - zielgruppengerechte Werbung (zur Zielgruppenbestimmung siehe Seite 62),
 - Direct Mailing,
 - adressierte Einladungen zu Events und Aktionen,
 - personalisierte Angebote und Rabattaktionen,
 - regelmäßiger Versand von Newslettern,
 - Versand von Glückwunschkarten.

48 Wie ist der Datenschutz für Kundendaten geregelt?

Für den **Datenschutz** von **Kundendaten** gilt z.B.:

1. Grundsatz der Geheimhaltung der Daten (**Datengeheimnis**),
2. Verarbeitung von **Kundendaten**,
 - grundsätzlich ist die Einwilligung der betroffenen Person erforderlich, dass seine persönlichen Daten verarbeitet werden dürfen,
 - die Einwilligung entfällt, wenn die betroffene Person Vertragspartei ist (z.B. Abschluss eines Kaufvertrages),
3. Daten für **Werbezwecke**,
 - **Werbeeinwilligung**, die Nutzung personenbezogener Daten für Datenzwecke ist nur zulässig, wenn der Betroffene eingewilligt hat,
 - **Widerspruchsrecht**, der Kunde muss informiert werden, dass er jederzeit der weiteren Verwendung seiner Daten zu Werbezwecken widersprechen bzw. seine erteilte Einwilligung widerrufen kann.

3.3 Kundenverhalten

49 Welche Kaufmotive gibt es?

Unter **Kaufmotiv** versteht man den Beweggrund (Anlass) zum Kauf einer Ware. Man unterscheidet z.B.:

1. **rationale (verständesmäßige) Kaufmotive**, wie z.B.:
 - Sparsamkeit (z.B. preiswerte Waren),
 - Bequemlichkeit (z.B. Fernsteuerung von Geräten),
 - Gesundheitsbewusstsein (z.B. Sportgeräte),
 - Sicherheitsdenken (z.B. Alarmanlage),
2. **emotionale (gefühlsmäßige) Kaufmotive**, wie z.B.:
 - Geltungsbedürfnis (z.B. Güter mit hohem Prestigewert),
 - Erlebnisdrang (z.B. Tauchurlaub),
 - Gruppenzwang (z.B. neuestes Smartphone-Modell),
 - gutes Aussehen (z.B. Schönheitsartikel),
 - Spieltrieb (z.B. Spielapp).

50 Nennen Sie Einflussfaktoren des Kaufverhaltens!

Das **Kaufverhalten** wird z.B. durch folgende Faktoren beeinflusst:

- Preise,
- Werbung,
- Mode und Modetrends,
- technische Neuerungen,
- wirtschaftliche Lage (Konjunktur),
- Verkaufsgespräch.

51 Welche Kundenansprüche werden unterschieden?

Kundenansprüche sind z. B.:

1. Ansprüche an den **Einzelhandelsbetrieb**:
 - ausreichendes Sortiment,
 - übersichtliche Warenpräsentation,
 - fachmännische Beratung,
 - guter Kundendienst,
 - ausreichende Parkplätze,
2. Ansprüche an die **Ware**:
 - angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis,
 - gepflegte und einwandfreie Ware,
3. Ansprüche an das **Verkaufspersonal** (siehe Seite 25).

52 Welche Kundentypen werden unterschieden?

Man unterscheidet z. B. folgende **Kundentypen**:

- **Prestigetyp**, im Vordergrund steht der Geltungsdrang,
- **Spartyp**, er kauft erst nach intensiven Preisvergleichen,
- **Geiztyp**, wegen einer übertriebenen Sparsamkeit kauft er fast ausschließlich das günstigste Produkt,
- **Modetyp**, er orientiert sich an der jeweiligen Modeströmung, er will auffallen und als Trendsetter gelten,
- **Konservativtyp**, er verschließt sich bewusst Modetrends und kauft nur Waren, die er kennt,
- **Rationaltyp**, er ist gut informiert und seine Kaufentscheidung wird vor allem bestimmt durch den Nutzen und den Preis der Ware,
- **Unentschlossenheitstyp**, er kommt durch sein ständiges Abwägen und Zögern nur sehr schwer oder überhaupt nicht zur Kaufentscheidung,
- **Besserwissertyp**, er fühlt sich gut informiert und lässt sich nicht durch Argumente des Verkäufers beeinflussen.

53 Unterscheiden Sie Stamm-, Lauf- und Sehkunden!

Stammkunden kaufen regelmäßig in einem bestimmten Geschäft ein.

Laufkunden betreten nur gelegentlich oder per Zufall ein Geschäft.

Sehkunden informieren sich ausgiebig über die Waren, ohne zu kaufen (kaufen anschließend z. B. über das Internet).

54 Unterscheiden Sie Zweck- und Impulskauf!

Beim **Zweckkauf** kauft der Kunde gezielt Waren ein (z. B. nach einem Einkaufszettel).

Beim **Impulskauf (Spontankauf)** wird der Kauf z. B. durch einen günstigen Preis oder eine gute Platzierung der Ware bewirkt.

3.4 Verkäuferverhalten und Verkaufsgespräch

- 55** Nennen Sie allgemein-gültige Regeln für das Verhalten des Verkaufspersonals!
- Zu den allgemeinen **Verhaltensregeln**, wie sich ein **Verkäufer** dem Kunden gegenüber zu verhalten hat, zählen z.B.:
- Unterbrechung jeder anderen Arbeit, um sich dem Kunden zuzuwenden,
 - Verwendung des Namens des Kunden (z.B. bei Stammkunden),
 - Schaffung einer angenehmen **Verkaufsatmosphäre** (z.B. durch Höflichkeit und Freundlichkeit),
 - **offene Körperhaltung** und entsprechende Mimik (Gesprächsbereitschaft wird signalisiert),
 - **Wertschätzung** des Kunden,
 - **aktives Zuhören**, der Kunde muss erkennen, dass sich der Verkäufer für ihn und sein Anliegen interessiert,
 - deutliche und verständliche **Sprache** (Hochdeutsch, wenig Fachbegriffe),
 - **Positivformulierungen**, der Verkäufer muss stets positiv antworten und argumentieren,
 - **Sie-Stil**, der Kunde wird persönlich angesprochen,
 - **Geduld** bei unentschlossenen Kunden,
 - **situationsgerechte Reaktion** auf jedes Kundenverhalten (z.B. bei Interesse an einem anderen Produkt),
 - Anbieten eines Sitzplatzes bzw. eines Getränks,
 - Beschäftigung von Kindern,
 - Beachtung der Regeln des Verkaufsgesprächs.
- 56** Welche Kriterien sind beim Verkaufsgespräch zu beachten?
- Unter **Verkaufsgespräch (Kundengespräch)** versteht man die Kommunikation mit Kunden. Zu beachten sind:
- allgemeine Regeln für das Verhalten des Verkaufspersonals,
 - Einsatz verbaler und nonverbaler Kommunikation,
 - Einsatz der Körpersprache,
 - Kenntnis der Fragetechniken,
 - Kontaktaufnahme im Verkaufsgespräch,
 - Ermittlung des Kaufwunsches,
 - Warenvorlage,
 - Verkaufsargumentation,
 - Reaktion auf Kundeneinwände,
 - Unterbreiten von Alternativ-, Ergänzungs- und Zusatzangeboten,
 - Herbeiführen des Kaufentschlusses,
 - kundenorientiertes Verhalten an der Kasse (siehe Seite 50),
 - Verabschiedung des Kunden.

57 Was ist verbale Kommunikation?

Die **verbale Kommunikation** erfolgt über die **Sprache** und ist bestimmt durch:

- Aussprache (z.B. klar und deutlich),
- Lautstärke (wird dem Käufer und den Umgebungsgeräuschen angepasst),
- Ausdrucksweise (sachkundig und üblicherweise in Hochdeutsch),
- Beschränkung auf Fachbegriffe (z.B. nur Begriffe, die der Käufer versteht),
- Stimme und Stimmlage (durch die Modulation wird z.B. Monotonie vermieden).

58 Was versteht man unter Körpersprache?

Die **Körpersprache** zählt zur **nonverbalen Kommunikation**, wobei zu beachten ist:

- **Gestik**, durch die Haltung und Bewegung der Hände und Arme signalisiert der Verkäufer Interesse am Kunden (z.B. geht er mit offenen Armen auf Kunden zu und empfängt sie mit Händedruck, verschränkte Arme werden vermieden),
- **Mimik**, sie ist Voraussetzung für ein erfolgreiches Kundengespräch (z.B. Freundlichkeit, Lächeln, Hilfsbereitschaft, Interesse),
- **offene Körperhaltung**, sie wird eingesetzt, um die positive Wirkung auf den Käufer zu erhöhen,
- **Blickkontakt**, der Verkäufer bleibt während des gesamten Gesprächs in Blickkontakt mit dem Kunden,
- **Stimme**, sie wird zusammen mit der Stimmlage bewusst eingesetzt, um wichtige Aussagen zu verdeutlichen.

59 Wie erfolgt die Kundenansprache im Verkaufsgespräch?

Für Kunden, die ein Geschäft betreten oder sich gezielt für eine Ware interessieren, ist die **Kundenansprache (Kontakt-aufnahme)** von besonderer Bedeutung.

Bei der Kundenansprache sind folgende **Regeln** zu beachten:

- **Begrüßung**, die ersten Sekunden des Kontakts entscheiden über den Erfolg des gesamten Verkaufsgesprächs, da sich in wenigen Sekunden eine Sympathie bzw. Abneigung zwischen Kunden und Verkäufer ergibt; eine gute Begrüßung ist die Grundlage für das weitere Verkaufsgespräch,
- der Verkäufer geht nach einem **Blickkontakt** aktiv auf den Kunden zu und begrüßt ihn freundlich (im Sie-Stil),
- unentschlossenen Kunden wird signalisiert, dass man sie bemerkt hat,
- Stammkunden werden mit ihrem **Namen** angesprochen,
- der Kunde muss sich willkommen und wertgeschätzt fühlen,

- bei der **Verkaufsform Bedienung** ist die Kontaktaufnahme mit dem Kunden zwingend notwendig, sobald der Kunde das Geschäft betreten hat,
- bei der **Verkaufsform Selbstbedienung** wendet sich der Verkäufer nur dann an den Kunden, wenn dieser dies wünscht,
- bei der **Verkaufsform Vorwahl** muss der Verkäufer erkennen, wann der Kunde anzusprechen ist (z.B. genügt ein hilfesuchender Blick des Kunden, Kundensignal).

60

Geben Sie ein Beispiel für eine warenbezogene Kundenansprache!

Die **warenbezogene Kundenansprache** für Smartphones kann beispielsweise folgendermaßen ablaufen:

- „Guten Tag, Sie interessieren sich für Smartphones, kann ich Ihnen behilflich sein?“,
- „Guten Tag, wie ich sehe, interessieren Sie sich für das neue Handymodell in unserer Werbung. Darf ich Ihnen das Modell erklären?“.

61

Wie erfolgt die Ermittlung des Kaufwunsches beim Verkaufsgespräch?

Bei der Ermittlung des **Kaufwunsches** sind folgende Kriterien zu beachten:

- Kaufmotiv,
- Kundentyp,
- Preisklasse,
- Kundenansprüche an den Artikel.

Bei der **Bedarfsermittlung** unterscheidet man:

- **direkte Bedarfsermittlung**, der Verkäufer ermittelt durch direkte Fragen den Wunsch des Kunden (z.B. „Zu welchem Anlass wollen Sie den Hosenanzug tragen?“),
- **indirekte Bedarfsermittlung**, der Verkäufer ermittelt vorab zu seiner Orientierung die Richtung, in die der Kundenwunsch geht; anschließend legt der Verkäufer dem Kunden eine entsprechende Auswahl von Waren vor und versucht dann herauszufinden, was der Kunde genau wünscht.

62

Welche Fragetechniken gibt es?

Fragetechniken im Verkaufsgespräch sind z.B.:

- **offene Fragen**, sie lassen eine Vielzahl von möglichen Antworten zu („Für welchen Zweck benötigen Sie den Mantel?“),
- **geschlossene Fragen**, sie sind i.d.R. mit „ja“ oder „nein“ zu beantworten („Suchen Sie einen Wintermantel?“),
- **Suggestivfragen**, sie legen eine bestimmte Antwort nahe („Der Mantel soll doch schick sein und im Winter warm halten?“),
- **Alternativfragen**, die Alternativen sollen deutlich erkennbar sein („Wünschen Sie einen Woll- oder einen Pelzmantel?“),
- **rhetorische Fragen**, sie sind Fragen, auf die man keine Antwort erwartet; sie dienen dazu, eine Aussage stärker zu betonen („Sie wollen doch im Winter nicht frieren?“).

63 Wie erfolgt die Warenvorlage beim Verkaufsgespräch?

Bei der **Warenvorlage (Warenpräsentation)** sind folgende Grundsätze zu beachten:

- angepasste **Umgebung** für die Vorlage (z.B. vorgesehene Verkaufstheke),
- **Begrenzung der Auswahl** von Waren (u.U. nicht mehr als drei bis fünf Artikel vorlegen, damit der Kunde nicht überfordert wird),
- Orientierung am **Bedarf** (Waren, die dem Kunden offensichtlich nicht zusagen, werden weggenommen),
- **Warenauswahl** (wird an die Situation angepasst),
- Wahl der **Preisklasse** (**im Normalfall wird mit der mittleren Preislage begonnen**, damit ein Ausweichen nach unten bzw. nach oben möglich ist),
- **Sorgfalt** beim Umgang mit der Ware (dem Kunden wird vermittelt, dass die Ware „einen Wert“ besitzt),
- **Verwendungsmöglichkeiten** der Ware (werden genau erklärt und nach Möglichkeit demonstriert),
- **Ansprechen der Sinne des Kunden** (er kann die Ware **sehen, schmecken, riechen, fühlen** (z.B. angreifen, ausprobieren, anprobieren)).

64 Wie erfolgt die Verkaufsargumentation beim Verkaufsgespräch?

Bei der **Verkaufsargumentation** sind folgende **Kriterien** zu beachten:

- **allgemeine Verhaltensregeln** für das Verkaufspersonal (siehe Seite 29),
- **warenbezogene Verkaufsargumente** (z.B. „Die Brillengläser bieten einen sehr hohen Schutz vor UV-Strahlen.“),
- **kundenbezogene Verkaufsargumente** (z.B. „Die Brille ist sehr sportlich und steht Ihnen ausgezeichnet.“),
- **Wortwahl** (z.B. nicht das Wort „billig“, sondern „preiswert“ wird verwendet),
- verständliches **Formulieren** statt schwieriger Fachbegriffe,
- **Preisnennung** zum richtigen Zeitpunkt und stets in Zusammenhang mit dem Kundennutzen,
- aktive **Preisargumentation** nach der **Sandwich-Methode** (der Preis wird nicht isoliert genannt, sondern mit den entsprechenden Vorteilen verbunden),
- **Preisunterschiede** (werden insbesondere beim Vergleich mit Konkurrenzprodukten immer begründet),
- **Alternativangebote** (zum richtigen Zeitpunkt),
- sachliche und freundliche Reaktion auf **Kundeneinwände** (Zweifel des Kunden sind zu zerstreuen).

65

Welche Arten von Kundeneinwänden unterscheidet man?

Kundeneinwände sind Bedenken, die der Kunde gegenüber dem Verkäufer äußert. Man unterscheidet z.B.:

- **echte Einwände**, sind aus der Sicht des Kunden begründet (z. B. Einwand gegen die Qualität der Ware, gegen den Preis der Ware, gegen den fehlenden Kundendienst),
- **unechte Einwände**, werden nur zum Schein geäußert (z.B. „Das muss ich mir noch in Ruhe überlegen.“).

66

Wie ist auf Kundeneinwände zu reagieren?

Bei der **Behandlung** von **Kundeneinwänden** sind folgende Verhaltensweisen zu beachten:

- Einwände des Kunden ernst nehmen,
- aufmerksam zuhören,
- Gründe für die Einwände herausfinden,
- kritische Fragen der Kunden mit sachlichen Argumenten beantworten,
- stets ruhig, verständnisvoll und besonnen reagieren (z.B. nie persönlich werden),
- Zweifel des Kunden zerstreuen,
- Warenvorlage entsprechend den Kundeneinwänden ändern.

67

Wie verhält man sich bei Verweisen auf niedrigere Konkurrenzpreise?

Wenn Kunden darauf verweisen, dass die **Konkurrenten** eine Ware zu einem **niedrigeren Preis** anbieten, gelten folgende Regeln:

- freundliche Reaktion auf den Kundeneinwand,
- konkrete Frage nach dem Mitbewerber,
- feststellen, ob die Ware beim Mitbewerber mit der eigenen identisch ist,
- Internetrecherche nach dem Konkurrenzpreis,
- bei einem niedrigeren Preis auf die Serviceleistungen des eigenen Betriebes hinweisen,
- **Ja-Aber-Methode** benutzen,
- bei einem deutlich niedrigeren Konkurrenzpreis diesen gewähren oder den eigenen Preis anpassen (u.U. nach Nachfrage beim Vorgesetzten).

- 68** Unterscheiden Sie die Ja-Aber-Methode und die Gegenfrage-Methode!
- Bei der **Behandlung von Kundeneinwänden** unterscheidet man:
- **Ja-Aber-Methode**, der Kritik des Kunden wird zugestimmt, gleichzeitig werden die Vorteile der Ware besonders hervorgehoben (z.B. Qualität, Lebensdauer, Strapazierfähigkeit, Design, kostenfreie Lieferung, zusätzliche Garantieleistungen),
 - **Gegenfrage-Methode**, der Verkäufer stellt dem Kunden eine Gegenfrage, mit deren Hilfe der Einwand von selbst entkräftet wird.
- 69** Was sind Alternativangebote?
- Beim **Alternativangebot** (Ersatzangebot) schlägt der Verkäufer dem Kunden anstelle der gewünschten Ware eine andere Ware vor, die den gleichen Zweck erfüllt (**Alternativartikel**). Alternativangebote sind vor allem angebracht, wenn die gewünschte Ware
- durch eine andere Ware so ersetzt werden kann, dass sie den Kundenwunsch besser erfüllt,
 - im Sortiment geführt wird, zurzeit jedoch nicht vorrätig ist,
 - nicht im Sortiment geführt wird und nicht beschafft werden kann.
- 70** Was sind Ergänzungsartikel?
- Ergänzungsartikel** sind für die **Nutzung** der gekauften Ware (**Hauptartikel**) notwendig (z.B. Schnellladegerät für ein Smartphone).
- Ergänzungsartikel werden dem Kunden bereits während des Verkaufsgesprächs angeboten.
- 71** Was sind Zusatzartikel?
- Zusatzartikel** erhöhen den **Nutzen** einer gekauften Ware (z.B. Schutzhülle für ein Smartphone).
- Zusatzartikel werden dem Kunden unmittelbar nach der Kaufentscheidung angeboten.
- 72** Welche Bedeutung haben Ergänzungs- und Zusatzartikel?
- Ergänzungs- und Zusatzartikel** bieten z.B.:
1. **Vorteile** für den **Betrieb**:
 - Umsatz- und Gewinsteigerung,
 - Image als Anbieter mit guter Beratung,
 - Kundenbindung,
 2. **Vorteile** für den **Kunden**:
 - der Artikel ist ohne weiteren Kauf sofort voll nutzbar,
 - Werterhaltung und Nutzensteigerung des Artikels.

- 73** Unterscheiden Sie wertsteigernde, wert-erhaltende und funktions-notwendige Artikel!
- Bei den Ergänzungs- und bei den Zusatzangeboten unterscheidet man:
- **wertsteigernde Artikel**, sie erhöhen den Wert des ursprünglich gekauften Artikels (z. B. Navigationssystem beim Autokauf),
 - **werterhaltende Artikel**, sie sichern auf Dauer den Wert des ursprünglich gekauften Artikels (z. B. Pflegemittel für Lacke),
 - **funktionsnotwendige Artikel**, sie ermöglichen den Ge brauch des ursprünglich gekauften Artikels (z. B. Batterien für Funkmaus).
- 74** Was ist Cross-Selling?
- Beim **Cross-Selling** bietet der Verkäufer dem Kunden zum Hauptkauf weitere Waren an, von denen er aufgrund des Verkaufsgesprächs erwarten kann, dass sich der Kunde dafür interessiert (z. B. Drucker beim Kauf eines PC; Winterreifen beim Autokauf).
- Cross-Selling wird im Onlineshop häufig als Empfehlung an gewendet, wie z. B. „Zu diesem Artikel passt ...“.
- 75** Nennen Sie Regeln für das Herbeiführen des Kaufentschlusses!
- Um einen **Kaufentschluss** herbeizuführen, sind folgende Re geln zu beachten:
- positive **Verkaufsatmosphäre** während des gesamten Ver kaufsgesprächs,
 - **Warenauswahl** einengen (z. B. auf nur einen Artikel),
 - positive **Wareneigenschaften** wiederholen,
 - Hinweis auf **Serviceleistungen** (z. B. einfacher Umtausch, kostenlose Anlieferung),
 - **Geduld** haben (z. B. Kunden nicht unter Druck setzen),
 - **Zurücklegen** der Ware anbieten,
 - Auswahl von Waren zur **Mitnahme** anbieten,
 - dem Kunden **Bedenkzeit** geben.
- 76** Nennen Sie Regeln für das Verabschieden von Kunden!
- Für das **Verabschieden von Kunden** gilt:
- nach jedem Verkaufsgespräch bedankt sich der Verkäufer beim Kunden für das entgegengebrachte Vertrauen, und zwar unabhängig davon, ob ein Kaufvertrag abgeschlossen wurde oder nicht,
 - jeder Kunde wird situationsgerecht verabschiedet (z. B. mit Händedruck, Blickkontakt),
 - die letzte Stufe des Verkaufsgesprächs prägt entscheidend das Bild, das der Kunde vom Einzelhandelsbetrieb und vom Personal hat (z. B. werden Stammkunden erhalten und neue Kunden gewonnen).

3.5 Kundenbeschwerde, Reklamation, Kulanz und Umtausch

77

Unterscheiden Sie Kundenbeschwerde und Kundenreklamation!

Wenn Kunden ihre Unzufriedenheit äußern, die sie in Zusammenhang mit dem Einzelhandelsbetrieb empfinden, spricht man von Beschwerde bzw. **Kundenbeschwerde** (z.B. Beschwerden über Warteschlangen an der Kasse, unfreundliches Personal, fehlende Beratung).

Wenn Kunden sich über eine **mangelhafte Ware** (siehe Seite 179), die sie gekauft haben, „beschweren“, spricht man von **Reklamation** bzw. **Kundenreklamation**.

78

Wie verhält sich der Verkäufer bei Beschwerden und Reklamationen?

Für die Abwicklung von **Beschwerden und Reklamationen** gelten z.B. folgende **Verhaltensregeln** für den Verkäufer:

- Ruhe bewahren und freundlich bleiben, auch bei unsachlichen und vorwurfsvollen Argumenten,
- Kunden aufmerksam zuhören und ausreden lassen,
- streitbare und laute Kunden werden in eine ruhige Zone oder ins Büro gebeten,
- Beschwerden ernst nehmen und Verständnis für die vorgebrachten Probleme zeigen,
- Grund für die Beschwerde herausfinden (z.B. berechtigte Mängelrüge, Kunde will Preisnachlass herausschlagen, Streitsucht),
- auf Argumente des Kunden eingehen,
- sachliche Prüfung der Argumente,
- erforderliche Unterlagen beachten, wie z.B. reklamierter Artikel, Bestellung, Lieferschein, Rechnung,
- Entschuldigung für Unannehmlichkeiten des Kunden,
- mögliche Lösungsalternativen für die Beilegung der Beschwerde gegeneinander abwägen,
- eine für beide Seiten zufriedene Lösung erarbeiten (z.B. einen Preisnachlass einräumen, einen Gutschein ausstellen).

Beim Umgang mit Kundenbeschwerden ist zu beachten, dass verärgerte und enttäuschte Kunden vielfach verlorene Kunden sind. Diese Kunden hinterlassen häufig schlechte **Kundenrezensionen** vor allem in sozialen Netzwerken und Bewertungsportalen.

79

Was ist bei der Regelung von Beschwerden zu beachten?

Bei der Regelung von Beschwerden und Reklamationen ist zu unterscheiden:

- gesetzlich geregelter Anspruch des Käufers auf **Gewährleistung**, wie z.B. Reparatur, Ersatzlieferung oder Minde rung des Kaufpreises (siehe ausführlich Seite 180),
- Garantie,
- Kulanz,
- Umtausch.

| | | |
|----|-------------------|---|
| 80 | Was ist Garantie? | <p>Garantie ist die freiwillige (vertragliche) Verpflichtung, alle innerhalb der Garantiefrist auftretenden Mängel ganz oder teilweise unentgeltlich zu beseitigen (z. B. 3 Jahre). Sie geht über die gesetzliche Verpflichtung hinaus. Es gibt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Herstellergarantie (Werksgarantie), ● Händlergarantie. <p>Wird die Garantie einem Verbraucher gewährt, muss die Garantieerklärung auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden (z. B. in Papierform, als E-Mail). Sie muss die Dauer und den Inhalt der Garantie beinhalten und den konkreten Hinweis, dass die Gewährleistungsrechte (siehe Seite 180) nicht eingeschränkt werden.</p> |
| 81 | Was ist Kulanz? | <p>Kulanz ist das Entgegenkommen des Einzelhandelsbetriebes dem Kunden (vor allem Stammkunden) gegenüber, nachdem die Frist der Sachmängelgewährleistung bereits abgelaufen ist (siehe Seite 180). Die Kulanz ist weder gesetzlich noch vertraglich geregelt (z. B. ersetzt ein Möbelhändler einem Kunden nach drei Jahren kostenlos defekte Scharniere an einem Schrank).</p> |
| 82 | Was ist Umtausch? | <p>Beim Umtausch von einwandfreien Waren (keine berechtigte Reklamation) ist zu beachten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gesetzliche bzw. vertragliche Regelung: <ul style="list-style-type: none"> ● der Betrieb ist gesetzlich nicht verpflichtet, einwandfreie Waren zurückzunehmen, ● räumt der Betrieb den Umtausch ausdrücklich ein (z. B. bei Nichtgefallen der Ware), hat der Kunde Anspruch auf den Umtausch, ● obwohl der Kunde keinen Anspruch auf Umtausch hat, wird die Ware dennoch umgetauscht (Kulanz), ● ein Umtausch wird ausdrücklich ausgeschlossen (z. B. für reduzierte Waren, Sonderangebote). Selbstverständlich werden dadurch die Rechte aus der Lieferung von mangelhaften Sachen (siehe Seite 180) nicht eingeschränkt, 2. Möglichkeiten beim Umtausch: <ul style="list-style-type: none"> ● Austausch der ursprünglich gekauften Ware gegen eine neue Ware, ● Rücknahme der gekauften Ware gegen Erstattung des Kaufpreises bzw. gegen eine Gutschrift. |

83 Nennen Sie Gründe für die Gewährung von Umtausch!

Neben der gesetzlich vorgeschriebenen Gewährleistungspflicht (siehe Seite 180) gibt es **Gründe** für die Gewährung von **Umtausch**:

- verstärkte Kundenbindung,
- erhöhte Kundenzufriedenheit,
- Gewinnung von Neukunden,
- Image als kundenfreundlicher Betrieb.

3.6 Besondere Verkaufssituationen

84 Was ist beim Verkauf während des Hochbetriebs zu beachten?

Während des **Hochbetriebs** sind z.B. folgende Regeln zu beachten:

- mehr Verkaufspersonal (z.B. vor Feiertagen, bei Sonderaktionen, zu Monatsbeginn),
- Öffnen zusätzlicher Kassen,
- Hinweis für wartende Kunden, dass sie wahrgenommen wurden (z.B. Kopfnicken, Blickkontakt),
- Bedienung in der richtigen Reihenfolge (Kunden, die sich vordrängen, werden höflich auf die Reihenfolge verwiesen),
- verkürzte Verkaufsgespräche (der Kunde darf aber nicht das Gefühl haben, unzulänglich beraten zu werden),
- Einverständnis der bedienten Kunden, wenn ein anderer Kunde „nur eine Frage“ beantwortet haben möchte,
- gleichzeitige Bedienung mehrerer Kunden (z.B. während der Anprobe im Textilgeschäft).

85 Was ist beim Verkauf kurz vor Ladenschluss zu beachten?

Wichtige Regeln für den Verkauf **kurz vor Ladenschluss** sind:

- höfliche und zuvorkommende Begrüßung und Bedienung,
- keine Beendigung der Bedienung nach Ladenschluss,
- u.U. sehr höflicher Hinweis auf die Ladenöffnungszeiten.

86 Was ist beim Verkauf an Kunden in Begleitung zu beachten?

Bei **Kunden in Begleitung** ist für das Verkaufsgespräch Folgendes zu beachten:

- **Kunde und Begleiter kaufen gemeinsam** eine Ware (z.B. kauft ein Ehepaar einen Fernseher): Der Verkäufer versucht, die Wünsche der beiden Personen in Übereinstimmung zu bringen,
- der **Kunde kauft für seinen Begleiter** eine Ware (z.B. kauft eine Mutter eine Uhr für die Tochter): Der Verkäufer muss darauf achten, dass er auch auf die Wünsche desjenigen eingeht, für den die Ware bestimmt ist,

- der **Kunde hat einen Begleiter als Berater** (z.B. Freund): Der Verkäufer muss vor allem die Wünsche des Kunden berücksichtigen, aber auch auf die Vorschläge des Begleiters eingehen und diese ernst nehmen,
- die Kunden haben deutliche **Meinungsverschiedenheiten** (u.U. Streit): Der Verkäufer verhält sich neutral und ergreift für keinen Partei. Zusätzlich zur strittigen Ware werden Alternativangebote unterbreitet. U.U. zieht sich der Verkäufer vorübergehend zurück und lässt die Käufer zum Meinungsaustausch allein.

87

Was ist beim Geschenk-kauf zu beachten?

Beim **Geschenkkauf** spielt die **Bedarfsermittlung** eine entscheidende Rolle, wobei z.B. folgende Fragestellungen zu beachten sind:

- für wen ist das Geschenk,
- Alter und Geschlecht des Beschenkten,
- Anlass für das Geschenk,
- Vorlieben des Beschenkten (z.B. Modegeschmack, bevorzugte Farben und Materialien),
- Preisvorstellung des Käufers.

88

Was ist beim Verkauf an Kinder und Minderjährige zu beachten?

Beim Verkauf von Waren an **Kinder** und **Minderjährige** sind nach dem **BGB** deren Geschäftsfähigkeit und die Auswirkungen auf den Vertrag zu beachten (siehe Seite 162).

89

Was ist beim Verkauf von Waren an Kinder und Jugendliche nach dem Jugendschutzgesetz zu beachten?

Das **Jugendschutzgesetz** unterscheidet:

- **Kinder**, das sind Personen, die das vierzehnte Lebensjahr noch nicht vollendet haben,
- **Jugendliche**, das sind Personen, die das vierzehnte Lebensjahr vollendet haben und noch nicht achtzehn Jahre alt sind.

Beim **Verkauf an Kinder und Jugendliche** gelten z.B. für folgende Waren besondere Vorschriften:

- **alkoholische Getränke** (z.B. Bier, Wein oder Mischungen davon mit nichtalkoholischen Getränken) dürfen an Kinder und Jugendliche unter sechzehn Jahren nicht verkauft werden,
- **Tabakwaren** und andere nikotinhaltige Erzeugnisse dürfen an Kinder und Jugendliche nicht verkauft werden,
- **Filme und Videospiele** (z.B. Blu-Ray-Discs, DVDs) mit der Kennzeichnung „Keine Jugendfreigabe“ bzw. ohne Kennzeichnung für die entsprechende Altersstufe dürfen an Kinder und Jugendliche nicht verkauft werden.

3.7 Ladendiebstahl

90

Nennen Sie Methoden von Ladendieben!

Methoden beim **Ladendiebstahl** sind z.B.:

- Verstecken der Waren (z.B. in Taschen, Regenschirmen, Kinderwagen, Zeitschriften oder das Übereinanderanziehen von Kleidungsstücken),
- Austausch gebrauchter Waren gegen neue Waren,
- Umpacken von Waren (z.B. wird teurer Wein in Kartons für billigen Wein umgepackt),
- Umetikettieren von Waren,
- Verzehr von Lebensmitteln im Ladenbereich,
- Umgehen der elektronischen Artikelsicherung (z.B. Beseitigung von Sicherungsetiketten),
- Ablenken des Personals (z.B. lenkt eine Person das Verkaufspersonal ab und die andere Person stiehlt).

91

Worauf ist bei der Entdeckung eines Ladendiebstahls zu achten?

Wenn ein **Ladendieb auf frischer Tat** ertappt wird, gilt:

- der Dieb kann durch das Personal festgehalten werden, wenn Fluchtgefahr besteht oder wenn seine Identität nicht festgestellt werden kann,
- der Dieb ist gegenüber dem Personal nicht zu Angaben zu seiner Person verpflichtet,
- Taschen und Jacken dürfen nur mit Einverständnis des Betroffenen untersucht werden,
- körperliche Untersuchungen darf nur die Polizei vornehmen.

92

Welche Möglichkeiten hat der Betrieb nach einem Ladendiebstahl?

Mögliche **Reaktionen** bei einem entdeckten **Ladendiebstahl** sind:

- Information der **Polizei** und Erstattung einer **Anzeige** (bis zum Erscheinen der Polizei kann der Dieb durch das Personal festgehalten werden),
- Anfertigen eines **Protokolls** durch einen Mitarbeiter (der ertappte Ladendieb gibt die gestohlene Ware heraus, macht Angaben zu seiner Identität und unterschreibt die Angaben zum Diebstahl),
- **Hausverbot** (dem überführten Ladendieb wird verboten, zukünftig den Einzelhandelsbetrieb zu betreten. Bei Missachtung des Hausverbots muss mit einer Anzeige wegen Hausfriedensbruch gerechnet werden.).