

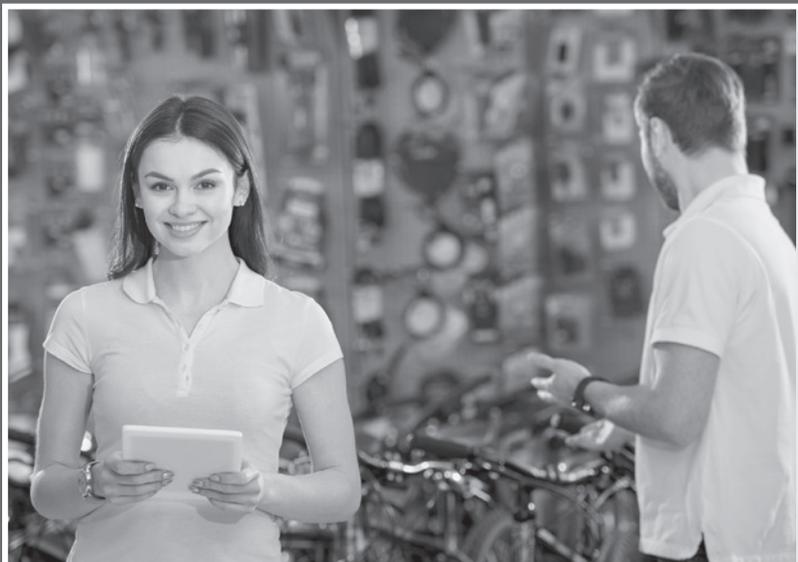
Knauer  
Lucas  
Rosenthal  
Speth

# Arbeitsheft

1

# KOMPETENZ im Einzelhandel

*Lernsituationen und Übungen*





## 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.

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)

\* \* \* \* \*

1. Auflage 2022

© 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. 1821-01

ISBN 978-3-8120-1821-0

## 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.

Die Verfasserinnen und der Verfasser wünschen Ihnen einen guten Lern- und Lehrerfolg!

Solingen, Oldenburg, Hagen und Wangen im Frühjahr 2022

Die Verfasser

1 Den Ausbildungsbetrieb präsentieren



Steckbrief für die Vorstellung des Ausbildungsbetriebs

Name des Einzelhandelsbetriebs: \_\_\_\_\_

Gründungsjahr: \_\_\_\_\_

Branche: \_\_\_\_\_

Standort und Adresse: \_\_\_\_\_

Rechtsform: \_\_\_\_\_

Anzahl der Beschäftigten:

– Vollzeitbeschäftigte \_\_\_\_\_

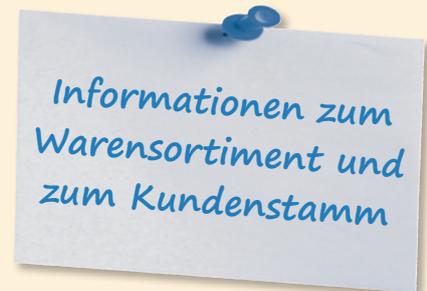
– Teilzeitbeschäftigte \_\_\_\_\_

Anzahl der Auszubildenden: \_\_\_\_\_

Ladenöffnungszeiten: \_\_\_\_\_

Welche Waren und Dienstleistungen werden angeboten? \_\_\_\_\_

An welche Zielgruppen werden die Waren verkauft? \_\_\_\_\_

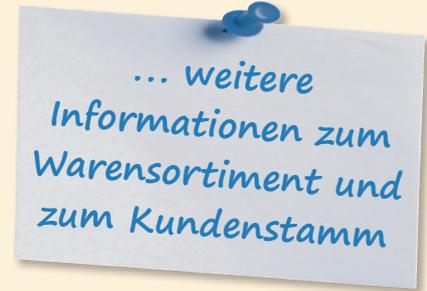


Welches Verhältnis besteht zwischen Stammkunden und Laufkundschaft?

---

---

---



Wie groß ist das Einzugsgebiet des Einzelhandelsbetriebs?

---

---

---

Wie häufig und in welchen Medien wird geworben?

---

---

---

Welche Ziele verfolgt der Einzelhandelsbetrieb?

---

---

---



Gibt es ein Unternehmensleitbild, in dem die Grundwerte des Einzelhandelsbetriebs formuliert sind?

---

---

---

---

---

## 2 Sich mit Regelungen im dualen System der beruflichen Bildung auseinandersetzen



### HANDLUNGSSITUATION

#### Start in das Berufsleben

Tanja Erichsen, siebzehnjährige Absolventin der Realschule Gummersbach, hat einen Ausbildungsplatz zur Einzelhandelskauffrau beim Einzelhändler Henning Meinershagen e.Kfm. im 30 km entfernten Olpe erhalten.

Wichtig ist Tanja, einen guten Start in ihr „neues Leben“ hinzulegen. „Einen positiven Eindruck möchte ich machen, wenn ich als neuer Azubi im Betrieb anfangen“, denkt sie.

„Was, sagte Herr Meinershagen beim Einstellungsgespräch, wäre ihm sehr wichtig? Erst einmal alles aufmerksam zu beobachten, nett und freundlich zu den Kunden zu sein, auf meine Kleidung zu achten und gut zuzuhören, wenn ein Mitarbeiter mir nützliche Tipps

*gibt. Ich soll mir die wichtigsten Dinge aufschreiben, damit ich sie nicht sofort wieder vergesse. ‚Jeder Betrieb läuft anders‘, hat er gesagt. Ach ja, und viel fragen soll ich.*

*An meine Unterlagen soll ich denken, die würde er unbedingt brauchen. Welche waren das noch? Sozialversicherungsausweis, eine ärztliche Bescheinigung, die Krankenversicherung, ein polizeiliches Führungszeugnis, meine Schulzeitbescheinigung.*

*Ein Girokonto bei einer Bank soll ich mir einrichten, sonst gäbe es kein Geld.*

*Jeden Dienstag und Freitag ist Berufsschule. Dort wird das Theoretische, wie alles über den Verkauf und Gesetze, an die Schüler vermittelt.*



### ARBEITSAUFTRAG ZUR HANDLUNGSSITUATION

Erläutern Sie, wie die Berufsausbildung in Ihrem Ausbildungsbetrieb abläuft. Notieren Sie wesentliche Inhalte wie zum Beispiel Arbeitszeiten, Pausenzeiten, Urlaubsregelungen, Ausbildungsdauer usw. aus Ihrem Ausbildungsvertrag und vergleichen Sie diese mit Ihren Mitschülern.

| So läuft die Berufsausbildung in meinem Ausbildungsbetrieb |  |
|--|--|
| <b>Arbeitszeiten</b>                                       |  |
|  |  |

| So läuft die Berufsausbildung in meinem Ausbildungsbetrieb |  |
|--|--|
| <b>Pausenregelungen</b>                                    |  |
| <b>Urlaub</b>  |  |
| <b>Ausbildungs-<br/>dauer</b>                              |  |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                    |  |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                    |  |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                                    |  |



**WEITERE AUFGABEN**

1. Der Auszubildende Florian Pfiffig ist seit zwei Monaten als Auszubildender beim Möbelhaus Max Müller e.K. beschäftigt.

1.1 Nennen Sie den Vertrag, der zwischen Florian Pfiffig und dem Möbelhaus Max Müller e.K. geschlossen wurde. Geben Sie die zugrunde liegende Rechtsgrundlage an.

---

---

---

1.2 Nennen Sie drei Angaben, die im Vertrag unbedingt enthalten sein müssen.

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

1.3 Nennen Sie die Unter- und Obergrenze, die bei der Probezeit eines Auszubildenden zu beachten ist.

---

---

1.4 Wie ist die Kündigung der Auszubildenden in der Probezeit geregelt?

---

---

1.5 Nennen Sie die Form, in der der Berufsausbildungsvertrag abzuschließen ist, und geben Sie an, wo er registriert ist.

---

---

---

1.6 Erklären Sie, unter welchen Bedingungen ein Berufsausbildungsverhältnis endet.

---

---

---

2. Der Auszubildenden Margit gefällt es bei der Hammer OHG nicht mehr. Die Kolleginnen und Kollegen sind ihr unsympathisch, der Chef erst recht.

Prüfen Sie, ob Margit ihr Berufsausbildungsverhältnis lösen kann! Wenn ja, nennen Sie die Bedingung.

---

---

---

---

---

---

---

3. Viele junge Leute meinen, dass das schnelle Geldverdienen wichtiger sei als eine gute Ausbildung. Widerlegen Sie diese Meinung, indem Sie stichpunktartig drei Vorteile einer guten Ausbildung nennen.

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

4. 4.1 Die Berufsausbildung verursacht den Ausbildungsbetrieben hohe Kosten.

Erläutern Sie, warum die Berufsausbildung den ausbildenden Betrieben dennoch Vorteile bringen kann.

---

---

---

---

---

---

---

- 4.2 Nicht alle Ausgebildeten werden von den Ausbildungsbetrieben auch übernommen.

Beschreiben Sie an einem Beispiel, ob dies immer ein Nachteil für die Ausgebildeten sein muss.

---

---

---

## 3 Die Bedeutung von Tarifverträgen beurteilen



## HANDLUNGSSITUATION

Ruth Langenfeld, Auszubildende zur Verkäuferin im zweiten Ausbildungsjahr bei Blum & Rensch KG, einem Textileinzelhandelsunternehmen aus Magdeburg, liest im Internet, dass die Tarifverhandlungen für den neuen Tarifvertrag für den Einzelhandel nach einigen Warnstreiks kurz vor dem Abschluss stehen.

Hinsichtlich der Gehälter der Angestellten soll eine Erhöhung von 5,5% und bei den Auszubildungsvergütungen eine einmalige Sonderzahlung in Höhe von 120,00 EUR sowie ein Anstieg um 1,6% durchgesetzt werden. Zudem soll es ein Jahr nach Inkrafttreten der erzielten Vereinbarung für die Einzelhandelsbeschäftigten eine weitere Erhöhung der Entgelte in Höhe von 2,1% geben. Die Gesamtlaufzeit des Tarifvertrages soll drei Jahre betragen.

Ruth sagt sich: „Das ist ja klasse, dann kann ich mir endlich eine größere Wohnung leisten. Ich hoffe, dass diese Regelungen auch noch nach meiner Ausbildung für mich Bestand haben.“

Neben dem Zeitungsartikel zu den Tarifverhandlungen ist die oben stehende Karikatur abgebildet.



## ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beschreiben Sie den Inhalt, den die Karikatur ausdrücken möchte.

---



---



---

2. Erklären Sie, welches Problem aus dem Wirtschaftsleben der Zeichner der Karikatur darstellt.

---



---



---

3. Erläutern Sie, auf welche Weise ein Interessenausgleich herbeigeführt werden kann.

---



---



---

**WEITERE AUFGABEN**

1. Erläutern Sie folgende Begriffe:

|                                 | Erläuterungen           |
|---------------------------------|-------------------------|
| <b>Tarifvertrag</b>             | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <b>Allgemeinverbindlichkeit</b> | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |

2. Die Arbeitgeber und die Gewerkschaften vereinbaren eine Regelung über die Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall.

Nennen Sie die Tarifvertragsart, in welcher eine solche Regelung steht. \_\_\_\_\_

3. Stellen Sie jeweils zwei Vorteile, die die Tarifverträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber bringen, dar.

| Vorteile für den Arbeitnehmer                                      | Vorteile für den Arbeitgeber                                       |
|--|--|
| <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>              | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>              |

4. Erläutern Sie, wie sich der Lohn in einer Wirtschaft bilden würde, in der es keine Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände gibt.

---



---

5. Unterscheiden Sie die Begriffe Streik und Aussperrung.

| Streik | Aussperrung |
|--------|-------------|
| <hr/>  | <hr/>       |
| <hr/>  | <hr/>       |
| <hr/>  | <hr/>       |

6. Der neue Lohntarifvertrag im Einzelhandel sieht eine Gehaltssteigerung von 2,5 % vor.

**Aufgaben:**

6.1 Nennen Sie die Voraussetzungen, unter welchen ein Unternehmen seinen Mitarbeitern 2,5% mehr Gehalt zahlen muss.

---



---



---

6.2 Prüfen Sie, ob alle Mitarbeiter Anspruch auf die 2,5%ige Gehaltserhöhung haben.

---



---



---



---

7. Der arbeitslose Facharbeiter Bernd Loss ist in keiner Gewerkschaft. Er erhält von der Karin Widmann KG einen Arbeitsvertrag, den er annimmt. Der Lohn liegt 125,00 EUR monatlich unter dem Tariflohn. Die Karin Widmann KG ist im Arbeitgeberverband. Prüfen Sie, ob ein rechtsgültiger Vertrag zustande gekommen ist.

---



---



---



---



---

4 Regelungen zur betrieblichen Mitbestimmung berücksichtigen



**HANDLUNGSSITUATION**

Aus einem Frankfurter Zeitungsbericht:

# TAGESZEITUNG

23.10.20..

Im Kaufhaus Becker KG in Frankfurt haben sich der Geschäftsführer Klaus Werner Beister und sein Betriebsrat nach fast dreiwöchigen Nervenkrieg auf die neuen Arbeitszeiten und die Überstundenregelung geeinigt. Seit Dienstagabend sind nach Angaben der Gewerkschaft alle Verträge unterzeichnet, für die sich das Personal im Hinblick auf die neuen Öffnungszeiten und die ausgehandelten Prämien eingesetzt hat.

Die knapp 80 Beschäftigten des Kaufhauses Becker KG am Sizilienplatz in Frankfurt mussten eine Reihe von Zugeständnissen hinsichtlich der neuen Arbeitszeiten eingehen. Bisher wurde in Frankfurt in der Zeit von montags bis samstags von 8:00 bis 20:00 Uhr gearbeitet. Nun sollten die Ladenöffnungszeiten verlängert und von Donnerstag bis Samstagabend bis 22:00 Uhr für die Kunden geöffnet werden. Viele Mitarbeiter waren sehr auf-

gebracht und haben sich beim Betriebsrat mit der Begründung beschwert, dass ihr Familienleben nun stark beeinträchtigt wird.

Die Regelung von Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit einschließlich der Pausen sowie der Prämien und die Verteilung der Arbeitszeit auf die einzelnen Wochentage ist mitbestimmungspflichtig, erläutert die Betriebsratsvorsitzende des Kaufhauses, Bettina Weigner, rückblickend. Unser Einsatz habe sich gelohnt, so Weigner weiter, man habe bei den Prämien das Dreifache dessen erreicht, was der Arbeitgeber am Anfang der Verhandlungen angeboten habe. Darüber hinaus wurde eine Arbeitszeitregelung vereinbart, die die persönliche Situation der Mitarbeiter berücksichtigt.

Wichtig sei für die Belegschaft in erster Linie, dass ein friedliches und für beide Seiten erfreuliches Ergebnis erzielt wurde.

**ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Welche Erfolge konnte der Betriebsrat des Kaufhauses Becker KG nach den Verhandlungen mit der Geschäftsleitung vermelden?

---



---



---

2. Nennen Sie jeweils zwei Gründe für und gegen die betriebliche Mitbestimmung.

| Gründe für die betriebliche Mitbestimmung | Gründe gegen die betriebliche Mitbestimmung |
|---|---|
| ➤ _____                                   | ➤ _____                                     |
| _____                                     | _____                                       |
| ➤ _____                                   | ➤ _____                                     |
| _____                                     | _____                                       |

3. Ein Kollege fragt ein Betriebsratsmitglied: „Habe ich als einzelner Arbeitnehmer auch Mitbestimmungsrechte?“. Antworten Sie für das Betriebsratsmitglied.

---



---



---



---



---



---

 WEITERE AUFGABEN

1. Das Textileinzelhandelsgeschäft Maja Ritz e. Kfr. beschäftigt 28 Mitarbeiter. Die Mitarbeiter beschließen, einen Betriebsrat zu wählen.

1.1 Nennen Sie das Gesetz, in welchem sich die Regelungen zur Wahl des Betriebsrats befindet.

---

1.2 Begründen Sie, ob sich die Geschäftsinhaberin dem Wunsch der Belegschaft widersetzen kann.

---



---



---



---



---



---

2. Geben Sie für das Beratungsrecht und das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats jeweils zwei Beispiele an.

| Beratungsrecht | Mitbestimmungsrecht |
|----------------|---------------------|
| ▶ <hr/>        | ▶ <hr/>             |
| <hr/>          | <hr/>               |
| ▶ <hr/>        | ▶ <hr/>             |
| <hr/>          | <hr/>               |

## 5 Die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und privaten Vorsorge erkennen



### HANDLUNGSSITUATION

Marco Nemec arbeitet seit drei Wochen im Lebensmitteleinzelhandel als Auszubildender zum Kaufmann im Einzelhandel und hört, wie sich sein Kollege und Vorgesetzter Stefan Heinrich mit einem Kunden über die Situation in unserem Staat unterhält.

**Heinrich:** *„Wenn ich so an meine Abrechnung jeden Monat denke, dann kommen mir die Tränen. Die monatliche Belastung mit Steuern und Sozialabgaben beträgt doch schon 50%. Ich habe letzte Woche gelesen, dass ein Beschäftigter im Einzelhandel über sechs Monate im Jahr allein für Steuern und Sozialabgaben arbeiten muss. Ich finde, die Belastungsgrenze ist schon lange erreicht.“*

**Kunde:** *„Da gebe ich Ihnen recht, Herr Heinrich, alleine schon die Veränderung in unserer Gesellschaft wird zu einem Umdenken führen müssen. Den Generationenvertrag von früher, den gibt es schon lange nicht mehr. Es stehen doch immer mehr alten Menschen immer weniger junge gegenüber. Dazu steigt auch noch die Lebenserwartung unserer Mitbürger und die Geburtenraten gehen dabei gleichzeitig zurück.“*



**Heinrich:** *„Tja, jeder sollte am besten für sich selbst sorgen. Nächste Woche habe ich einen Termin bei meiner Versicherung und lasse mich hinsichtlich meiner betrieblichen Altersversorgung beraten.“*



Nachdem der Kunde das Geschäft verlassen hat, fragt Marco Nemec Herrn Heinrich, was eigentlich eine Sozialversicherung ist.

### ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. 1.1 Nennen Sie drei Merkmale der gesetzlichen Sozialversicherung.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

1.2 Nennen Sie die Zweige der Sozialversicherung.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



1 Kundenorientiert kommunizieren

**HANDLUNGSSITUATION**

Daraz Gündogan, Verkäufer in der Sportartikelabteilung eines Kaufhauses in Schwerin, begrüßt einen Kunden, der sich nach neuen Laufschuhen umschaut.

**Verkäufer:** „Guten Tag, Sie suchen einen Laufschuh?“

**Kunde:** „Ja, ich möchte nun mit dem Joggen beginnen, meine Freunde haben mir dazu geraten.“

**Verkäufer:** „Wie oft wollen Sie in der Woche laufen und wie viele Kilometer wollen sie dabei in Angriff nehmen?“

**Kunde:** „Ich dachte daran, zweimal die Woche mit fünf Kilometern zu beginnen. Steigern kann ich mich dann ja immer noch.“

**Verkäufer:** „Da bin ich ganz Ihrer Meinung. Der Laufuntergrund ist noch wichtig. Können Sie mir sagen, wo Sie Laufen gehen wollen?“

**Kunde:** „Ich dachte da an unseren Stadtwald. Also eher ein harter Untergrund.“

**Verkäufer:** „Ja, da gehen Sie kein Risiko ein. Das bedeutet für Sie aber auch, einen Schuh mit einer guten, atmungsaktiven und mitfedernden Profilsohle zu tragen. Dadurch haben Sie den Vorteil, dass die Belastung nicht so sehr auf Ihre Muskulatur einwirken kann. Wir machen gleich mal eine Laufbandanalyse, die wird uns helfen, den richtigen Schuhtyp für Sie zu finden.“

**Kunde:** „Können Sie mir sagen, was eine Laufbandanalyse ist?“

**Verkäufer:** (nickt) „Dafür nutzen wir ein Laufband. Sie steigen darauf und lassen es zunächst langsam laufen, dabei filmen wir Ihre Fußstellung. So wird festgestellt, ob eine Überpronation<sup>1</sup> bei Ihren Füßen vorliegt. Das heißt eigentlich nichts anderes als zu schauen, ob sie eine Fehlstellung beim Laufen haben, die der Schuh dann ausgleichen soll.“

**Kunde:** „Ach so, das klingt sehr verständlich.“

**Verkäufer:** „Dann folgen Sie mir bitte zum Laufband.“



**ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Beurteilen Sie, wie der Laufschuh-Kunde das Gespräch wohl wahrnimmt.

---



---



---



---



---

<sup>1</sup> Pronation: Einwärtsdrehung von Fuß und Hand.



2. Formulieren Sie die angeführten Negativ-Formulierungen in Positiv-Formulierungen um.

| Negativ-Formulierung           | Positiv-Formulierung |
|--------------------------------|----------------------|
| „Da bin ich nicht zuständig.“  | _____                |
| „Da muss ich mal nachsehen.“   | _____                |
| „Das könnte ein Problem sein.“ | _____                |
| „Das geht nicht.“              | _____                |
| „Ich werde es versuchen.“      | _____                |

3. Schildern Sie, wie ein Kunde reagiert, wenn der Verkäufer ...

|   | Handlungsweise des Verkäufers     | Mögliche Reaktion des Kunden |
|---|-----------------------------------|------------------------------|
| 1 | ... unverständlich spricht.       | _____                        |
| 2 | ... unklare Formulierungen wählt. | _____                        |
| 3 | ... zu leise spricht.             | _____                        |
| 4 | ... ständig Wörter wiederholt.    | _____                        |
| 5 | ... Kunstpausen macht.            | _____                        |

4. Die Körperhaltung ist ein wichtiger Teil der Kommunikation.

4.1 Erklären Sie, was die Körperhaltung eines Verkäufers in Form der nebenstehenden Abbildung für den Kunden aussagt.

---



---



4.2 Beschreiben Sie aus Ihrer beruflichen und privaten Erfahrung verschiedene Arten von Körpersprache von Verkäufern. Ordnen Sie Ihre Ergebnisse danach, ob sich die Körpersprache positiv oder negativ auf den Verlauf des Verkaufsgesprächs auswirkt.

| Körpersprache des Verkäufers |                       |
|------------------------------|-----------------------|
| positive Auswirkungen        | negative Auswirkungen |
| <hr/>                        | <hr/>                 |

4.3 Berichten Sie über nonverbale Signale (Körpersprache) von Kunden, an denen Sie feststellen können,

- ob die Kunden Beratungsbedarf haben,
- ihnen die Ware gefällt oder
- sie die Ware ablehnen.

| Der Kunde signalisiert ...      | ... Beratungsbedarf | ..., dass ihm die Ware gefällt. | ..., dass ihm die Ware nicht gefällt. |
|---------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| Das erkenne ich daran, dass ... | ➤ <hr/>             | ➤ <hr/>                         | ➤ <hr/>                               |
|                                 | ➤ <hr/>             | ➤ <hr/>                         | ➤ <hr/>                               |
|                                 | ➤ <hr/>             | ➤ <hr/>                         | ➤ <hr/>                               |

5. Erläutern Sie die Rolle der Distanz in einem Verkaufsgespräch.

---



---



---



---

6. Nehmen Sie Stellung zu folgender Verkäuferaussage und begründen Sie Ihre Meinung.

*„Wenn ich schlechte Laune habe, dann muss meine Umwelt damit zurechtkommen. Ich muss ja schließlich auch die Launen der Kunden ertragen.“*

---



---



---

7. Nennen Sie vier Quellen, durch die sich Verkäufer über neue Artikel und Trends informieren können.

➤ 

---

➤ 

---

➤ 

---

➤ 

---

8. Notieren Sie, welche Verkaufsform Sie sich als Kunde beim Kauf folgender Waren wünschen:

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Wanderschuhe            |  |
| einem Sommerkleid       |  |
| Fleisch- und Wurstwaren |  |
| einem Fruchtsaftgetränk |  |

9. Nennen Sie in Stichworten Vor- und Nachteile beim Bedienungsgeschäft, beim Geschäft mit Vorwahl und beim Selbstbedienungsgeschäft

- aus Sicht des Geschäftes,
- aus Sicht des Kunden.

| Betriebsform   | Vorteile         |                | Nachteile        |                |
|--|------------------|----------------|------------------|----------------|
|  | für das Geschäft | für den Kunden | für das Geschäft | für den Kunden |
| <b>Bedienungsgeschäft</b><br>(z. B. Fachgeschäft)            |                  |                |                  |                |
| <b>Geschäft mit Vorwahl</b><br>(z. B. Kauf- und Warenhäuser) |                  |                |                  |                |
| <b>Selbstbedienungsgeschäft</b><br>(z. B. Supermarkt)        |                  |                |                  |                |

## 7 Den Verkaufspreis nennen



**HANDLUNGSSITUATION**

Adrian Grünspan hat eine kaufmännische Ausbildung begonnen und seine erste eigene Wohnung eingerichtet. Er betritt jetzt als Kunde das Elektrofachgeschäft KLIMA FIRST, um sich ein Bügeleisen zu kaufen. Er möchte ein Dampfbügeleisen haben, um ganz sicher zu gehen, dass er nicht mehr mit zerknitterten Hemden an seinem Ausbildungsplatz erscheint.

Seine Recherchen haben ergeben, dass er beim Discounter ein Dampfbügeleisen für 19,95 EUR bekommen könnte. Das Elektrofachgeschäft liegt aber näher, daher spricht er dort jetzt vor. Er findet auch gleich ein Gerät, das er sucht, aber es hat keine Preisauszeichnung.



**Adrian:** „Wie viel kostet dieses Dampfbügeleisen?“

**Verkäuferin:** „Moment, ich schau mal nach. – Es kostet 49,00 EUR.“

Adrian ist verblüfft. So einen hohen Preis hat er nicht erwartet.

**Adrian:** „Das ist aber teuer!“

**Verkäuferin:** „Das ist der marktübliche Preis für so ein Gerät.“

**Adrian:** „Beim Discounter im Nachbarort kostet ein Dampfbügeleisen aber nur 19,95 EUR.“

**Verkäuferin:** (überlegt, dann antwortet sie): „Das können Sie nicht vergleichen. Der höhere Preis liegt an der besseren technischen Ausführung.“

**Adrian:** „Danke für die Information.“

Die Verkäuferin wollte Adrian eigentlich noch nähere Details zu der technischen Ausführung erklären, z. B.

- Gerät hat in Tests besonders gut abgeschnitten
- kräftiger Dampfstoß, geringes Gewicht
- Keramiksohle gleitet leicht über die Bügelwäsche
- 360° Gleitfähigkeit durch abgerundetes Design
- 300 ml-Wassertank – leicht zu befüllen, Einstellrad leicht zu bedienen
- integrierter Kalkbehälter mit Self-Clean-Funktion, praktische Kabelaufwicklung

Aber da hat Adrian das Geschäft schon verlassen ...


**ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Erklären Sie, welche entscheidenden Fehler die Verkäuferin macht.

---



---



---



---

- 2. Formulieren Sie in direkter Rede eine Antwort auf die Frage nach dem Preis mithilfe der Sandwich-Methode.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 3. Erläutern Sie, warum es in der Regel nicht sinnvoll ist, mit der Nennung des Preises zu lange zu warten, aber den Preis auch nicht zu früh ins Gespräch zu bringen.

---

---

---

---

- 4. Erklären Sie, in welchem Fall eine frühe Preisnennung sinnvoll ist.

---

---

---

---

- 5. Präsentieren Sie in der Klasse mit einem Partner das verbesserte Gespräch als Rollenspiel. Verwenden Sie dazu die technischen Details der Situationsbeschreibung, die die Verkäuferin nicht mehr nennen konnte. Weitere Gesprächsinhalte können Sie nach eigener Wahl einbinden.

---

---

---

---



## WEITERE AUFGABEN

1. In einem Elektrofachmarkt berät ein Verkäufer eine Kundin beim Kauf einer Waschmaschine.

Kundin: *„Wie viel kostet denn diese Waschmaschine?“*

Verkäufer: *„Diese Maschine ist ein sehr hochwertiges Gerät, das energieeffizient und wassersparend ist. Der Preis von 869,00 EUR erscheint vielleicht zunächst etwas hoch, aber dafür sparen Sie im Vergleich zu einem preiswerten Modell eine Menge Geld für Wasser und Strom.“*

*Sie können die Waschmaschine sogar mit einer App für Ihr Smartphone jederzeit und von überall her steuern.“*

- 1.1 Nennen Sie die Methode, nach der der Verkäufer den Preis nennt und begründen Sie Ihre Aussage.

---



---



---



---



---

- 1.2 Beschreiben Sie die Art der Verkaufsargumente, die der Verkäufer anführt. Nennen Sie die Kundenerwartungen, die der Kunde an das Produkt hat, die durch diese Argumente angesprochen werden.

---



---



---



---



---

2. Die Kundin Donata Spirelli betritt eine Modeboutique und schaut sich nach einem neuen Partykleid um. Sie sieht eines, das ihr gefällt, und nimmt es vom Ständer. Sie kann kein Preisschild entdecken. Daher wendet sie sich an eine Verkäuferin, die gerade ein Regal mit Pullovern einräumt.

Kundin: *„Wie viel kostet dieses Kleid hier?“*

Verkäuferin: (ohne aufzublicken) *„256,00 EUR“.*

Kundin: (hängt schnell das Kleid wieder auf den Ständer) *„So viel wollte ich nicht ausgeben. Vielleicht komme ich ein anderes Mal wieder.“*

Verkäuferin: *„Auf Wiedersehen.“*

## 10 Den Kaufabschluss herbeiführen und Serviceleistungen einbeziehen



### HANDLUNGSSITUATION

Fortsetzung  
der Handlungs-  
situation 6

In dem Outdoor-Fachmarkt **Nature & More** ist der Verkäufer Max Fröhlich in einem Beratungsgespräch mit einer Kundin, die einen Skirucksack kaufen möchte.

Die Kundin probiert gerade den Rucksack aus: Sie geht mit dem Rucksack auf dem Rücken im Geschäft auf und ab, bleibt stehen und schaut unschlüssig in einen Spiegel.

**Max Fröhlich:** „Wie gefällt Ihnen der Rucksack?“

**Kundin:** „Kommt darauf an. Wie viel kostet er denn?“

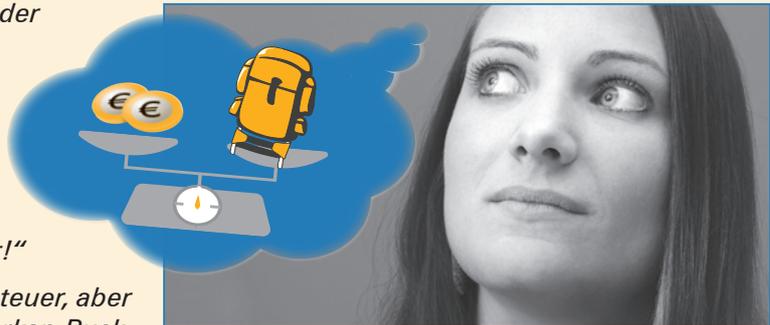
**Max Fröhlich:** „99,00 EUR.“

**Kundin:** „Ganz schön teuer!“

**Max Fröhlich:** „Das scheint zwar teuer, aber es ist ein 26-l-Marken-Rucksack der Firma SAFETROD, von exzellenter Qualität und Passform. Das können Sie sicher auch spüren: Die Form der Schulterträger und die Rückenlänge sind speziell für Damen geeignet. Das Material, 100 % Polyamid, ist recycelt.“

**Kundin:** „Aber fast 100,00 EUR! So oft brauche ich den Rucksack auch nicht!“

**Max Fröhlich:** „Das müssen Sie selbst entscheiden.“



### ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Beurteilen Sie die Preisnennung durch den Verkäufer. Begründen Sie Ihre Einschätzung.

---



---



---



---

2. Erklären Sie, auf welche Kaufmotive, d. h. auf welchen Warennutzen, bei dieser Kundin eingegangen werden sollte.

---



---



---



---

- 3. Unterbreiten Sie einen Vorschlag in wörtlicher Rede, wie in diesem Fall der Preis Erfolg versprechender genannt werden könnte.

---

---

---

---

---

- 4. Beurteilen Sie, wie der Verkäufer mit dem Preiseinwand „ganz schön teuer“ umgeht.

---

---

---

---

---

- 5. Unterbreiten Sie einen Vorschlag in wörtlicher Rede, wie Sie besser auf den Einwand „Aber fast 100,00 EUR!“ reagieren können.

---

---

---

---

---

- 6. Angenommen, die Kundin ist noch unschlüssig. Erläutern Sie zwei Abschlussmöglichkeiten, mit denen Sie die Kundin evtl. zum Kauf führen können.

➤ 

---

---

➤ 

---

---



## WEITERE AUFGABEN

1. Erstellen Sie eine Übersicht mit verschiedenen Kaufsignalen. Unterscheiden Sie hierbei körpersprachliche und sprachliche Kaufsignale.

| Sprachliche Kaufsignale | Körpersprachliche Kaufsignale |
|-------------------------|-------------------------------|
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |
| _____                   | _____                         |

2. Erklären Sie den Begriff „Abschlussverstärker“.

---



---



---



---



---



---



---

3. Ein Kunde überlegt lange, ob er einen hochwertigen Rasierapparat mit Desinfektionsset und Wandhalterung für 98,90 EUR kaufen soll. Schließlich kauft er ihn.  
Wie können Sie den Kunden in seiner Kaufentscheidung bestärken? Unterbreiten Sie einen Vorschlag in wörtlicher Rede.

---



---



---



---



---



---



---

4. Der Blick einer Kundin wandert unentschlossen zwischen zwei Artikeln hin und her. Sie sagt: „Ich weiß nicht so recht, für was ich mich entscheiden soll, mir gefallen beide.“

Wie reagieren Sie auf diese Aussage?

---



---



---



---

5. Ordnen Sie die folgenden Abschlusstechniken den Erläuterungen/Beispielen der beschriebenen Methode zu. Tragen Sie die richtigen Kennziffern in die Kästchen ein.

**Abschlusstechniken:**

- 1 Ja-Fragen (Kontrollfragen)
- 2 Verringerung der Auswahl
- 3 Alternativfragen
- 4 Zusammenfassen der wichtigsten Argumente
- 5 Empfehlung des Verkäufers
- 6 Direkte Kaufaufforderung

**Erläuterungen/Beispiele:**

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Der Verkäufer verringert die Zahl der Artikel in der Warenvorlage, um dem Kunden die Auswahl zu erleichtern. Die Artikel, die nicht infrage kommen, werden entfernt.  | <input type="checkbox"/> |
| b) Verkäufer: „Der Aktionspreis gilt nur noch bis morgen! Sie sollten zugreifen!“  | <input type="checkbox"/> |
| c) Der Verkäufer fasst die wichtigsten Vorzüge, die für die Ware sprechen, noch einmal zusammen. Diese treffen genau auf die Merkmale zu, die der Kunde als Wünsche geäußert hat.  | <input type="checkbox"/> |
| d) Verkäufer: „Ich finde, diese Hose steht Ihnen am besten. Sie sieht von allen Seiten perfekt aus. Ich würde diese nehmen.“   | <input type="checkbox"/> |
| e) Wechsel von Fragen und Antworten zwischen Verkäufer und Kunde zur genauen Bestimmung des Kaufwunsches.<br>Beispiel:<br>Verkäufer: „Es soll ein ... sein?“<br>Kunde: „Ja, genau.“<br>Verkäufer: „Größe XL?“<br>Kunde: „Ja.“<br>Verkäufer: „Wasserdichtes Material?“<br>Kunde: „Genau!“ | <input type="checkbox"/> |
| f) „Möchten Sie lieber diese attraktive Geschenkpackung oder die Normalpackung des Parfums?“   | <input type="checkbox"/> |

6. Berichten Sie über eine Verkaufssituation, in der Sie den Käufer in seiner Kaufentscheidung bestärkt haben, sodass er das für ihn passende Produkt gekauft hat und offensichtlich auch damit zufrieden war.

---



---



---



---



---



---

7. Serviceleistungen sind ein wichtiger Bestandteil des Verkaufsangebotes.

- 7.1 Nennen Sie drei Serviceleistungen, die letztlich über den Verkaufspreis vom Kunden bezahlt werden.

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

- 7.2 Kunden sind mit perfektem Service an den Fachhandel zu binden. Geben Sie drei Beispiele von Serviceleistungen in Verbindung mit der Ware aus einer Branche, die Sie kennen.

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

- 7.3 Serviceleistungen bringen Vorteile für den Kunden und für das Geschäft. Nennen Sie jeweils zwei.

| Vorteile für den Kunden | Vorteile für das Geschäft |
|-------------------------|---------------------------|
| ➤ _____<br>_____        | ➤ _____<br>_____          |
| ➤ _____<br>_____        | ➤ _____<br>_____          |

8. 8.1 Beschreiben Sie, wie der Verkäufer zu reagieren hat, wenn kein Kauf zustande kommt.

---

---

---

---

---

8.2 Durch eine geeignete Verabschiedung möchten Sie erreichen, dass Ihr Geschäft beim Kunden in guter Erinnerung bleibt. Formulieren Sie zwei Vorschläge in wörtlicher Rede.

▶ 

---

---

▶ 

---

---

9. 9.1 Begründen Sie, warum ein kundenorientiertes Verhalten an der Kasse besonders wichtig ist.

---

---

---

---

---

9.2 Sie sind in einem Lebensmittelgeschäft an der Kasse eingesetzt. Notieren Sie vier kundenorientierte Verhaltensregeln.

▶ 

---

▶ 

---

▶ 

---

▶ 

---

## 10. Zwischen der Kundin und der Kassiererin entsteht folgender Dialog:

Kundin: *„Ich habe mir dieses Kleid gegönnt!“*

Kassiererin: *„Schön, das haben wir schon über zwanzig Mal verkauft. Das macht 149,90 EUR.“*

Kundin: *„Kann ich mit einem 200,00-EUR-Schein bezahlen?“*

Kassiererin: *„Ja, aber ich muss zuerst prüfen, ob er nicht gefälscht ist.“*

Nach der Prüfung legt die Kassiererin das Geld in die Kasse und entnimmt das Wechselgeld.

*„Das sind dann 50,10 EUR zurück. Soll ich Ihnen eine Tüte geben?“*

Kundin: *„Ja, bitte. Auf Wiedersehen.“*

Beurteilen Sie das Verhalten der Kassiererin an der Kasse. Nennen Sie gegebenenfalls ein Fehlverhalten der Kassiererin und machen Sie jeweils einen Verbesserungsvorschlag.

---



---



---



---



---



---



---



---

11. In dem Outdoor-Fachmarkt **Nature & More** geht eine ältere Dame mittleren Alters auf den Auszubildenden Lukas Berger zu. Es entwickelt sich das folgende Verkaufsgespräch, das Sie als Ausbilder/-in von Lukas verfolgen.

| Abschnitt |        |  |
|-----------|--------|--|
| 1         | Lukas  | <i>„Guten Tag, kann ich etwas für Sie tun?“</i>  |
| 2         | Kundin | <i>„Guten Tag. Ja, mein Neffe wünscht sich zum Geburtstag einen Rucksack.“</i>   |
| 3         | Lukas  | (Er geht mit der Kundin zu den Rucksäcken). <i>„Ja, wie Sie sehen, haben wir eine große Auswahl an Rucksäcken.“</i> (Er nimmt einen bunten Kinderrucksack aus dem Regal und zeigt ihn der Kundin.) |
| 4         | Kundin | <i>„Nein, nein, der ist zu kindlich, mein Neffe ist schon 17 Jahre.“</i>   |
| 5         | Lukas  | <i>„Soll es dann ein Trekking-Rucksack sein?“</i>  |
| 6         | Kundin | <i>„Das weiß ich auch nicht! Er möchte ihn so für jeden Tag, er ist viel mit dem Fahrrad unterwegs und übernachtet manchmal bei Freunden. Er muss auf jede Fall strapazierfähig sein.“</i>         |
| 7         | Lukas  | <i>„Ach so. Ja dann ist der hier zu empfehlen. Er ist sehr leicht und es gibt ihn in drei Farben.“</i>   |
|           |        |  |

1 Rechts- und Geschäftsfähigkeit berücksichtigen



**HANDLUNGSSITUATION**

Im Spielwarengeschäft Fidibus OHG in Nürnberg beginnt Valentin Fennen seine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel. Ein kleiner Junge tritt an die Kasse, um seinen ausgesuchten Artikel zu bezahlen. Valentin Fennen geht zur Kasse und begrüßt den jungen Kunden freundlich:

**Valentin Fennen:** „Guten Tag, junger Mann, kann ich dir helfen?“

**Junge:** „Ich möchte dieses Taschenmesser bei Ihnen bezahlen.“

**Valentin Fennen:** „Ja, kein Problem, das kostet 4,95 EUR.“

Etwa 15 Minuten später betritt ein Kunde das Geschäft und spricht Valentin Fennen an.

**Kunde:** „Mein Sohn Johann ist erst sechs Jahre alt. Der darf überhaupt noch gar nichts einkaufen – und vor allem kein Messer. Ich möchte, dass Sie das umgehend wieder zurücknehmen und mir das Geld wieder auszahlen.“



Bevor Valentin antworten kann, spricht Frau Huesmann, die Geschäftsführerin, den Kunden ruhig und beschwichtigend an.

**Frau Huesmann:** „Sie haben recht, wir hätten Ihrem Sohn dieses Taschenmesser nicht verkaufen dürfen. Entschuldigen Sie bitte, aber Herr Fennen befindet sich noch im ersten Ausbildungsjahr und hat das nicht gewusst. Natürlich nehmen wir das Messer wieder zurück.“

**ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Begründen Sie, warum Frau Huesmann dem Vater des Kindes das Geld zurückerstattet.

---



---



---



---



---

2. Wie hätte sich der Auszubildende Valentin Fennen an der Kasse verhalten müssen?

---



---



---



---



## WEITERE AUFGABEN

1. Lösen Sie folgende Rechtsfälle! Prüfen Sie jeweils die Rechtslage und begründen Sie Ihre Lösungen.

|   | Rechtsfälle  | Lösungen der Rechtsfälle |
|---|--|--------------------------|
| 1 | Ein Kranker, der sich in einem Zustand dauernder Störung der Geistestätigkeit befindet, erhält von seinem Bruder ein Mietshaus geschenkt. Kann der Kranke Eigentümer des Hauses und wegen der Mieteinkünfte steuerpflichtig werden?      | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |
| 2 | Das Finanzamt verlangt von einem 4 Jahre alten Kind die Bezahlung rückständiger Steuern. Ist dies überhaupt möglich?   | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |
| 3 | Ein 6-jähriges Kind erhält von seinem Patenonkel zu Weihnachten Spielzeug geschenkt. Kann das Kind die Schenkung annehmen?   | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |
| 4 | Felix, 12 Jahre, ist Sohn eines Millionärs. Er erhält monatlich 250,00 EUR Taschengeld zur freien Verfügung. Davon kauft er sich eine Soundbar für 230,00 EUR, bezahlt diese bar und nimmt sie mit. Die Eltern sind nicht einverstanden. | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |
| 5 | Angenommen, der 12-jährige Felix hätte die Soundbar nicht bar bezahlt, sondern nur 100,00 EUR angezahlt, um den Rest in 20,00-EUR-Raten „abzustottern“. Die Eltern sind wiederum dagegen.  | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |

|   | Rechtsfälle   | Lösungen der Rechtsfälle |
|---|---|--------------------------|
| 6 | Linus, 9 Jahre, erhält von seiner Tante Anna 20,00 EUR. Als Gegenleistung verpflichtet er sich, den Sommer über ihren Rasen zu mähen. | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>  |

2. Die Oma von Adrian (6 Jahre) wohnt auf dem Land. Sie schickt Adrian mit einem Einkaufszettel (s. u.) zum Dorfladen, damit er für sie einige Besorgungen erledigt. Die Großeltern sind dort bekannt. Adrian geht regelmäßig mit, wenn er zu Besuch ist.



Beurteilen Sie die Rechtslage. Beachten Sie auch den nachfolgenden Auszug aus den Vorschriften des Jugendschutzgesetzes.

**§ 9 Alkoholische Getränke**

(1) In Gaststätten, Verkaufsstellen oder sonst in der Öffentlichkeit dürfen

1. Branntwein, branntweinhaltige Getränke oder Lebensmittel, die Branntwein in nicht nur geringfügiger Menge enthalten, an Kinder und Jugendliche,
2. andere alkoholische Getränke an Kinder und Jugendliche unter 16 Jahren weder abgegeben noch darf ihnen der Verzehr gestattet werden.

(2) Abs. 1 Nr. 2 gilt nicht, wenn Jugendliche von einer personensorgeberechtigten Person begleitet werden.

**Beurteilung der Rechtslage:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Prüfen Sie, ob in den folgenden Fällen ein einseitiges, ein zweiseitiges oder kein Rechtsgeschäft vorliegt. Nehmen Sie für jeden der aufgeführten Fälle eine begründete Zuordnung vor.

|   | Vorgang  | Rechtsgeschäft |            | kein Rechtsgeschäft |
|---|--|----------------|------------|---------------------|
|   |  | einseitig      | zweiseitig |                     |
| 1 | Der Hauseigentümer schließt mit Ihren Eltern einen Vertrag über die Benutzung von Wohnräumen ab.   |                |            |                     |
| 2 | Mike Detzel steigt in Kiel in den Linienbus ein.   |                |            |                     |
| 3 | Jan Mossel bestellt bei der Buchhandlung Natterer zwei Bücher.   |                |            |                     |
| 4 | Der Angestellte Bert Baltian kündigt seinen Arbeitsvertrag.  |                |            |                     |
| 5 | Herr Westermeyer verliert seinen wertvollen Ring und lässt öffentlich bekanntgeben, dass er dem ehrlichen Finder 300,00 EUR Finderlohn zahlt (man nennt dies „Auslobung“). |                |            |                     |

4. Sie sind als Auszubildende(r) beim Möbelfachgeschäft Möbel-Wetzel-GmbH in Leipzig beschäftigt. Herr Wetzel gibt Ihnen den Auftrag, bei der Kleinert-Möbelfabrik e.Kfm. in Erfurt 8 Wohnzimmerschränke nach Katalog Nr. G/74.9 zu bestellen. Am 24. Juni wird die schriftliche Bestellung um 18:00 Uhr zur Post gebracht. Am nächsten Morgen kommt Herr Wetzel zu Ihnen und beauftragt Sie, die Bestellung zu widerrufen. Er habe festgestellt, dass von den bestellten Schränken noch genügend im Lager stehen.

Prüfen Sie, ob Sie die Bestellung noch widerrufen können. Wenn ja, stellen Sie dar, wie Ihnen dies gelingen könnte.

---



---



---



---



---



---

## 7 Kassenabrechnungen durchführen



### HANDLUNGSSITUATION

Mustafa Ersoy, Auszubildender zum Einzelhandelskaufmann im 3. Ausbildungsjahr, wurde von seinem Ausbilder Robert Lindemann erstmals beauftragt, nach Kassenschluss den Kassenbericht zu erstellen. Mustafa Ersoy liegen folgende Kassendaten für den 10. Januar 20.. vor.

|   |               |
|---|---------------|
| Kassenanfangsbestand am 10. Januar 20..               | 1 168,80 EUR  |
| Auszahlung für Wareneingang                           | 1 504,80 EUR  |
| Privateinlage   | 5 264,40 EUR  |
| Barzahlung der Garagenmiete für das Privatauto        | 91,20 EUR     |
| Kassenbestand bei Geschäftsschluss am 10. Januar 20.. | 22 116,00 EUR |

### ARBEITSAUFTRAG ZUR HANDLUNGSSITUATION

Mustafas Kassenbericht sieht wie folgt aus:

|   |              |                      |
|---|--------------|----------------------|
| Kassenbestand bei Geschäftsschluss          |              | 22 116,00 EUR        |
| + Auszahlungen für Wareneingang             | 1 504,00 EUR |                      |
| + Barauszahlung Garagenmiete für Privatauto | 91,20 EUR    | 1 595,20 EUR         |
|   |              | 23 711,20 EUR        |
| – Privateinlage                             |              | 5 264,40 EUR         |
| + Kassenanfangsbestand                      |              | 1 168,80 EUR         |
| = Barverkauf des Tages                      |              | <u>19 615,60 EUR</u> |

Überprüfen Sie, ob der Barverkauf des Tages von Mustafa korrekt ermittelt wurde:

|   |       |       |                  |
|---|-------|-------|------------------|
| Kassenbestand bei Geschäftsschluss        |       | ..... | EUR              |
| Auszahlungen für Wareneingang             | ..... | EUR   |                  |
| Barauszahlung Garagenmiete für Privatauto | ..... | EUR   | .....            |
|   |       |       | EUR              |
| Privateinlage                             |       |       | EUR              |
| Kassenanfangsbestand                      |       |       | EUR              |
| Barverkauf des Tages                      |       |       | <u>.....</u> EUR |

### WEITERE AUFGABEN

1. Für den Kassenbericht liegen Ihnen am 25. November 20.. folgende Angaben vor:

|   |            |
|---|------------|
| Kassenanfangsbestand am 25. November 20..           | 246,32 EUR |
| Entnahmen:  |            |
| – Ausgabe für Reinigungsmittel                      | 63,84 EUR  |
| – Barzahlung einer Eingangsrechnung                 | 866,85 EUR |
| – für Privatzwecke                                  | 342,00 EUR |
| Bargeldbestand bei Geschäftsschluss am 25. November | 800,28 EUR |

1.1 Ermitteln Sie die Bareinnahmen am 25. November 20..

|              |     |     |
|--------------|-----|-----|
|              |     | EUR |
|              | EUR |     |
|              | EUR |     |
|              | EUR | EUR |
|              |     | EUR |
| Bareinnahmen |     | EUR |

1.2 Berechnen Sie die USt (Steuersatz 19%) und den Nettobetrag des Warenverkaufs aus den Bareinnahmen.

|                  |   |  |     |     |   |     |
|------------------|---|--|-----|-----|---|-----|
|                  | % |  | EUR |     |   |     |
|                  | % |  | EUR | x = | = | EUR |
| Bruttowarenwert  |   |  | EUR |     |   |     |
| 19% USt          |   |  | EUR |     |   |     |
| = Nettowarenwert |   |  | EUR |     |   |     |

2. Bei der Kassenabrechnung zum Geschäftsschluss liegen folgende Daten vor:

- Geldscheine 4400,00 EUR
- Münzen 103,20 EUR
- Bankeinzahlung 4000,00 EUR
- Wechselgeld 480,00 EUR
- Ergebnis des elektronischen Kassenberichts 8028,40 EUR

2.1 Berechnen Sie die tatsächliche Kasseneinnahme.

|                |  |     |
|----------------|--|-----|
|                |  | EUR |
|                |  | EUR |
|                |  | EUR |
| Kasseneinnahme |  | EUR |

2.2 Vergleichen Sie die tatsächliche Kasseneinnahme mit dem Ergebnis des elektronischen Kassenberichts.

|  |  |     |
|--|--|-----|
|  |  | EUR |
|  |  | EUR |
|  |  | EUR |

2.3 Erläutern Sie die Begriffe Kassenüberschuss und Kassenfehlbetrag.

| Kassenüberschuss | Kassenfehlbetrag |
|------------------|------------------|
|                  |                  |
|                  |                  |
|                  |                  |
|                  |                  |
|                  |                  |
|                  |                  |

2.4 Erläutern Sie die Zielsetzung eines Kassensturzes.

---



---



---



---

3. Bei der Kassenabrechnung des Sonderverkaufs vor dem Geschäft wird festgestellt, dass 85 Artikel zum Preis von je 9,99 EUR verkauft wurden. Bei Geschäftseröffnung befand sich 116,00 EUR Wechselgeld in der Kasse. Der Kassenbestand bei Geschäftsschluss beträgt 966,15 EUR.

3.1 Ermitteln Sie die Kasseneinnahmen.

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| .....           | ..... EUR        |
| .....           | ..... EUR        |
| Kasseneinnahmen | <u>..... EUR</u> |

3.2 Berechnen Sie die Kassendifferenz.

|                 |                  |
|-----------------|------------------|
| .....           | ..... EUR        |
| .....           | ..... EUR        |
| Kassendifferenz | <u>..... EUR</u> |

3.3 Nennen Sie Gründe, worauf die Kassendifferenz zurückzuführen sein könnte.

---



---



---



---



## 1 Mit Visual Merchandising eine besondere Verkaufsatmosphäre schaffen



### HANDLUNGSSITUATION

Florian Riedel ist Auszubildender zum Einzelhandelskaufmann im zweiten Ausbildungsjahr bei Hansen & Sohn e.Kfm. in Lübeck. Sein Ausbildungsbetrieb ist ein altes traditionelles Lübecker Einzelhandelsunternehmen mit dem Schwerpunkt hochwertige Haushaltswaren. Die Konkurrenzsituation hat sich in den letzten Jahren durch die Zunahme einiger beliebter Einkaufszentren in der Nähe sehr verschärft.

Jetzt beginnt bald die wichtigste Zeit des Jahres mit dem Hauptumsatz, die Weihnachtszeit.

Frieder Hansen, der als Einzelunternehmer das Unternehmen leitet, hat ein Meeting mit dem Verkaufspersonal einberufen, an dem auch Florian teilnimmt. Es geht um die Weihnachtsdekoration des Geschäftes in diesem Jahr.



**Frieder Hansen:** „Bei der Gestaltung des Verkaufsraumes würde ich mich freuen, wenn wir uns an das Konzept halten würden, das wir im letzten Jahr verwendet haben. Das Feedback, das wir von unseren Kunden erhalten haben, war im Großen und Ganzen recht gut.“

**Florian Riedel:** „Stimmt, dann muss aber auch wieder Rudi, der singende Elch, aufgebaut werden. Der hat besonders die Kinder begeistert.“

**Frieder Hansen:** „Den Elch sollten wir wieder im Eingangsbereich platzieren. Dazu müssten wir noch eine entsprechende Weihnachtslandschaft um ihn herum aufbauen. Darum können Sie sich, Herr Riedel, mithilfe unseres externen Dekorateurs kümmern, den ich wieder beauftragen werde.“

**Florian Riedel:** „Das mache ich sehr gern. Ich finde aber, wir sollten nicht alles genau so machen wie im letzten Jahr, sondern neue Akzente setzen. Ich habe da schon so eine Idee, was mit Wald, Weihnachtszeit und Elch alles zusammenpassen würde. Auch auf die richtigen Materialien müssten wir achten.“

**Frieder Hansen:** „Achten Sie besonders auf die Beleuchtung. Im letzten Jahr wurden zu viele Lichter im Fenster platziert. Die wirkten sehr grell und eher abschreckend. Auch die Farben passten nicht immer gut zueinander. Wir müssen uns besonders positiv von der Konkurrenz abheben, um die Aufmerksamkeit der Kunden auf uns zu lenken.“

**Florian Riedel:** „Ich habe schon ein paar sehr gute Ideen, die ich Ihnen in den nächsten Tagen gern mal zeigen würde.“

**Frieder Hansen:** „Das klingt gut. Ich bin schon gespannt darauf. Hauptsache, es gefällt auch unseren Kunden.“

 **ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Frieder Hansen und Florian Riedel haben einige Vorstellungen zur Weihnachtsdekoration des Verkaufsraums dargelegt.

1.1 Nehmen Sie Stellung zu den in diesem Gespräch vorgeschlagenen Maßnahmen und den kritischen Äußerungen der beiden Personen.

---

---

---

---

---

---

---

---

1.2 Stellen Sie weitere Dekorationsideen vor, die für das Geschäft in der Weihnachtszeit verkaufsfördernd sein könnten.

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Warum ist das Feedback der Kunden für Einzelhandelsgeschäfte wichtig? Begründen Sie Ihre Meinung.

---

---

---

---



## WEITERE AUFGABEN

1. Wichtige Elemente der visuellen Kommunikation sind Beleuchtung und Farbe.

1.1 Erläutern Sie, welche Aufgaben der Beleuchtung des Verkaufsraums zukommt.

| Art der Beleuchtung         | Erläuterungen     |
|-----------------------------|-------------------|
| <b>Grundbeleuchtung</b>     | <hr/> <hr/> <hr/> |
| <b>Akzentbeleuchtung</b>    | <hr/> <hr/> <hr/> |
| <b>Warenwandbeleuchtung</b> | <hr/> <hr/> <hr/> |

1.2 Erklären Sie, warum Farben ein wichtiges Element zur Verkaufsräumgestaltung darstellen.

---



---



---



---

1.3 Erklären Sie, welche Rolle der Geruchssinn bei der Wahrnehmung einer Raumatmosphäre spielen kann.

---



---



---



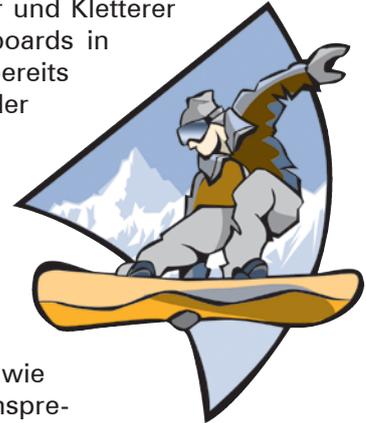
---



---

1 Mit Visual Merchandising eine besondere Verkaufsatmosphäre schaffen

2. Daniel Zwister, 35 Jahre alt, ist begeisterter Snowboarder im Winter und Kletterer im Sommer. Er hat beschlossen, ein Sportfachgeschäft für Snowboards in Rosenheim zu eröffnen. Einen Namen für das Geschäft hat er sich bereits ausgedacht: „Daniels Snowboard-Point“. Im Zentrum kann er in der innerstädtischen Nebenlage einen Laden (200 m<sup>2</sup>) anmieten. Als Zielgruppe will er vor allem junge Leute ansprechen.



2.1 Daniel macht sich Gedanken über die Gestaltung seines Geschäfts. Er will eine Verkaufsatmosphäre schaffen, die zur Zielgruppe und zu der Sportart passt und zudem alle fünf Sinnesorgane der Käufer anspricht.

Benennen Sie die fünf Sinne und bilden Sie jeweils ein Beispiel, wie Sie diese im Hinblick auf die Zielsetzung von Daniel Zwister ansprechen.

Begründen Sie Ihre Vorschläge. Verwenden Sie hierzu folgende Tabelle:

| Sinne                   | Beispiele für die Verkaufsraumgestaltung |
|-------------------------|--|
| (visuelle Impulse)      | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                  |
| (akustische Impulse)    | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                  |
| (olfaktorische Impulse) | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                  |
| (gustatorische Impulse) | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                  |
| (haptische Impulse)     | <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>                  |

- 2.2 Daniel möchte die Snowboards an einer Wand besonders wirkungsvoll präsentieren. Beschreiben Sie eine Möglichkeit, wie die Wand gestaltet werden könnte.

---



---



---



---

3. Füllen Sie die Tabelle aus.

| Gestaltungselemente                           | Mögliche Wirkung auf den Kunden                         |
|---|---|
| <b>Licht, Farbe,<br/>Dekorationen, Bilder</b> | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>➤ _____</p> <p>_____</p> |
| <b>Gerüche, Düfte, Luft,<br/>Temperatur</b>   | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>➤ _____</p> <p>_____</p> |
| <b>Musik</b>                                  | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>➤ _____</p> <p>_____</p> |
| <b>Materialauswahl</b>                        | <p>➤ _____</p> <p>_____</p> <p>➤ _____</p> <p>_____</p> |
| <b>Ruhezonen</b>                              | <p>➤ _____</p> <p>_____</p>                             |

1 Mit Visual Merchandising eine besondere Verkaufsatmosphäre schaffen

4. Auf den folgenden Fotos sind verschiedene Schaufenster dargestellt. Nennen Sie den jeweiligen Schaufenstertyp und begründen Sie Ihre Zuordnung.

A



B



C



D



| Schaufenstertyp | Erläuterungen             |
|-----------------|---------------------------|
| <p>A _____</p>  | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>B _____</p>  | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>C _____</p>  | <p>_____</p> <p>_____</p> |
| <p>D _____</p>  | <p>_____</p> <p>_____</p> |

## 2 Laufwege und Verkaufszonen gestalten



### HANDLUNGSSITUATION



Die Kundin eines Lebensmitteldiscounters aus Berlin möchte für ihre Familie einen Kuchen backen. Um die Zutaten für den Kuchen einzukaufen, besucht sie den Discounter am Tag nach der Neueröffnung erwartungsfroh.

Vor der Neueröffnung musste sie, oft ohne Abweichung, durch die einzelnen Abteilungen laufen, um so alle Zutaten zusammenzutragen. Nachdem der Discounter umgebaut hat, wird sie nun aufgrund der neuen Wegführung durch das gesamte Geschäft geführt. Dabei kann sie unterschiedliche Wege eigenständig auswählen und erhält dadurch viele Kontakte zum gesamten Sortiment.

### ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION

1. Nennen Sie die Formen der Laufwege, die hier beschrieben werden.

Vor dem Umbau:

Nach dem Umbau:

2. Erläutern Sie, nach welchem Laufweg-Prinzip die Kunden nach der Neueröffnung das Geschäft durchlaufen.

---



---

### WEITERE AUFGABEN

1. Erklären Sie, warum es wichtig ist, einen Laufweg durch den Verkaufsraum zu planen.

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

1 Werbemaßnahmen entwickeln



**HANDLUNGSSITUATION**

Heike und Thomas Schürmann fahren mit ihren beiden Kindern Lea, 9 Jahre, und Jonas, 7 Jahre, in die Innenstadt einer mittleren Großstadt. Sie wollen dort an einem verkaufsoffenen Sonntag bummeln und die allgemeine fröhliche Stimmung genießen. Vielleicht findet sich auch ein interessantes Schnäppchen an Kleidung. Die Kinder wachsen ja so schnell aus allem heraus. Es ist gut, sich einmal in Ruhe umschauchen zu können. Wichtig ist vor allem, mit der ganzen Familie einen schönen Tag zu verbringen.



Es gibt viele verschiedene Veranstaltungen für Kinder und Erwachsene. Die Erwachsenen interessieren sich hauptsächlich für die Ausstellung „E-Mobilität für jede(n)“, auf der vor allem E-Bikes, Elektro-Scooter u. Ä. präsentiert werden. Diese Ausstellung wurde vorher medienwirksam bekannt gemacht und zieht zahlreiche Besucher auch aus dem weiter entfernten Umland an.

Viele Einzelhändler haben vorher Stammkunden auf besondere Angebote und Aktionen hingewiesen. Natürlich gibt es überall Imbiss-Stände, an denen sich die hungrigen und durstigen Teilnehmer bei Köstlichkeiten und Spezialitäten stärken und sich mit Freunden, Verwandten und Bekannten treffen können.

**ARBEITSAUFTRÄGE ZUR HANDLUNGSSITUATION**

1. Geben Sie drei Argumente für den verkaufsoffenen Sonntag für den Einzelhändler an.

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Nennen Sie zwei Einwände, die gegen den verkaufsoffenen Sonntag sprechen könnten.

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

➤ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. Beschreiben Sie, welche Voraussetzungen gegeben sein müssen, damit der verkaufsoffene Sonntag für den Einzelhandel erfolgreich ist.

---



---



---



---



---



### WEITERE AUFGABEN

1. Werbung im Einzelhandel unterscheidet grundsätzlich zwischen drei **Werbearten**:

- Anzahl der Umworbenen (wie viel Personen werden erreicht?)
- Anzahl der Werbenden (die Zahl derjenigen, die die Werbung betreiben)
- Inhalte (die Objekte, die beworben werden)

Ordnen Sie die folgenden Begriffe den obigen drei **Werbearten** zu.

Kennzeichnen Sie

- |                           |           |          |
|---------------------------|-----------|----------|
| die Anzahl der Umworbenen | mit einer | <b>1</b> |
| die Anzahl der Werbenden  | mit einer | <b>2</b> |
| den Inhalt                | mit einer | <b>3</b> |

**Begriffe:**

- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| a) Sortimentswerbung              | <input type="checkbox"/> |
| b) Massenwerbung                  | <input type="checkbox"/> |
| c) Sammelwerbung (Verbundwerbung) | <input type="checkbox"/> |
| d) Direktwerbung                  | <input type="checkbox"/> |
| e) Kollektivwerbung               | <input type="checkbox"/> |
| f) Aktionswerbung                 | <input type="checkbox"/> |
| g) Gemeinschaftswerbung           | <input type="checkbox"/> |
| h) Alleinwerbung                  | <input type="checkbox"/> |

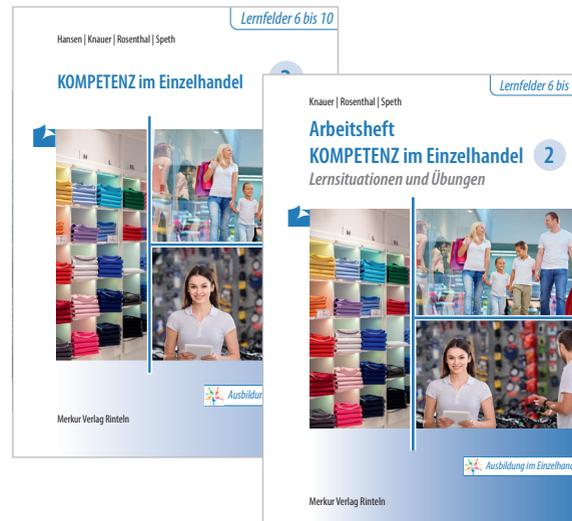
## Einzelhandel mit Erfolgsformel prägnant + verständlich + praxisnah = KOMPETENZ

Schulbuch und Arbeitsheft „Kompetenz im Einzelhandel 1“ sind der erste Teil unserer neuen Reihe für die Ausbildungsberufe **Verkäuferin und Verkäufer** sowie **Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel**.

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

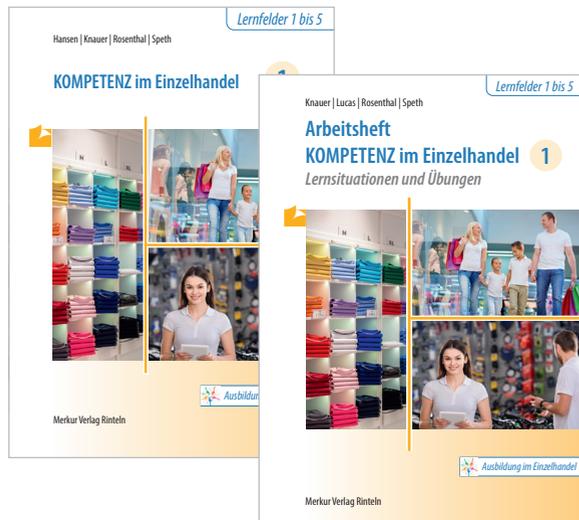
**Schritt für Schritt** werden Ihre Schülerinnen und Schüler durch unsere Buchreihe durch die einzelnen Ausbildungsjahre hindurch **zu einem erfolgreichen Abschluss** geführt.

## Folgebände in Vorbereitung 2. Ausbildungsjahr



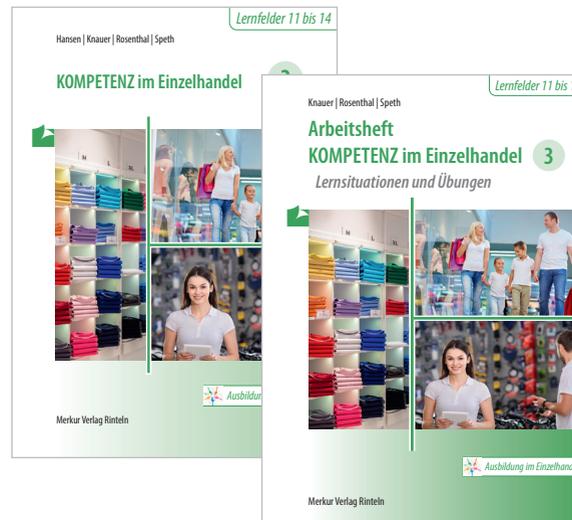
Erscheint 2023

## 1. Ausbildungsjahr



Bereits lieferbar!

## 3. Ausbildungsjahr



Erscheint 2024

## Kompetenz im Einzelhandel

### Neue Reihe



Ausbildung  
im Einzelhandel

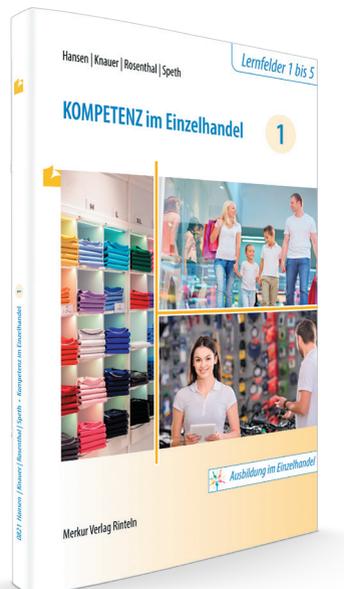
## Neue Reihe!

### KOMPETENZ im Einzelhandel 1

Das Schulbuch ist der erste Teil unserer **neuen dreibändigen Reihe** für die Ausbildungsberufe Verkäuferin und Verkäufer sowie Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel.

Das Buch eignet sich ideal als **Informationsspool** zum Nachschlagen, für die Bearbeitung von Lernsituationen und Übungen, zur systematischen Wiederholung und zur eigenverantwortlichen Nachbearbeitung. **Aufgaben** festigen das Wissen.

## Bereits lieferbar!



#### NEUERSCHEINUNG

1. Auflage 2022  
271 Seiten  
19,80 € ■  
ISBN 978-3-8120-0821-1



... auch digital!

Lösungen  
10,00 € ■  
ISBN 978-3-8120-3821-8

## Neue Reihe!

### Arbeitsheft KOMPETENZ im Einzelhandel 1

In dem **zum Buch passenden Arbeitsheft** werden die Lernfelder des Rahmenlehrplans in Form von Lernsituationen konkretisiert. Die Lernsituationen unterstützen die Teamfähigkeit und fördern Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen.

**Weiterführende Übungen** vertiefen die Inhalte und ermöglichen eine individuelle Differenzierung.

## Bereits lieferbar!



#### NEUERSCHEINUNG

1. Auflage 2022  
199 Seiten, A4  
15,80 € ■  
ISBN 978-3-8120-1821-0



... auch digital!

Lösungen (digital)  
16,00 € ■  
ISBN 978-3-8120-4821-7

## Kontakt

Tel.: 05751 9503-0 | Fax: 05751 9503-44

E-Mail: [wirtschaft@merkur-verlag.de](mailto:wirtschaft@merkur-verlag.de)

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

### Schritt für Schritt zum kostenlosen digitalen Prüféxemplar

Sie möchten Ihre Prüféxemplare sofort sichten?  
Aktivieren Sie einfach bei [merkur-medien.de](http://merkur-medien.de)  
den kostenlosen E-Book-Code:

**MVR-67LS-F9BK-BRJ2**

(gültig bis zum 31. 12. 2022)

Registrieren Sie sich kostenlos im Portal  
[www.merkur-medien.de](http://www.merkur-medien.de). Wie Sie merkur-medien  
nutzen können, erfahren Sie in diesem Video:



[mvurl.de/vfi7](http://mvurl.de/vfi7)

Aktivieren Sie danach das Prüfépaket im Portal mit  
Ihrem E-Book-Code. Klicken Sie dazu auf **Code  
einlösen** und geben Sie dann den E-Book-Code ein  
(Video-Anleitung zur Einlösung siehe QR-Code).



[mvurl.de/z9zp](http://mvurl.de/z9zp)

Ihre kostenlosen E-Books erscheinen in Ihrem  
Schulbuchregal.

Folgen Sie uns in den sozialen Netzwerken

