



## 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

## Inhaltsverzeichnis

### LERNFELD 1 DAS EINZELHANDELSUNTERNEHMEN REPRÄSENTIEREN

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

### LERNFELD 2 VERKAUFSGESPRÄCHE KUNDENORIENTIERT FÜHREN

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

### LERNFELD 3 KUNDEN IM SERVICEBEREICH KASSE BETREUEN

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

**LERNFELD 4 WAREN PRÄSENTIEREN**

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

**LERNFELD 5 WERBEN UND DEN VERKAUF FÖRDERN**

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