

## INHALT

### 8 Unternehmensporträt: Claudis Shop

9

#### LF 1 METHODEN DER LERN- UND ARBEITSTECHNIKEN

##### 10 DAS UNTERNEHMEN ERKUNDEN UND PRÄSENTIEREN

###### Lernsituation

- 11 Mindmapping
- 12 Brainstorming
- 13 Kartenabfrage
- 14 Rollenspiel
- 15 Feedback
- 16 Gruppenarbeit
- 17 Präsentationsmethoden
- 20 Eine Einstellung zur Schule entwickeln
- 21 Hausaufgaben und Klassenarbeiten
- 23 Lernen muss nicht schrecklich sein
- 24 Mit Texten arbeiten
- 25 **Arbeitsblätter**
- 28 **Aufgaben**

37

#### LF 2 INFORMATIONEN EMPFANGEN, ORDNETN UND BEARBEITEN

##### 32 KOMMUNIKATION VERWALTEN

###### Lernsituation

- 37 Verwaltung von Briefpost
- 39 Verwaltung von Faxen
- 40 Verwaltung von E-Mails / Aufbewahrungsfristen
- 41 Erfolgreich telefonieren
- 42 Exkurs zur Kommunikation
- 43 **Arbeitsblätter**
- 45 **Aufgaben**

##### 46 INVENTUR

###### Lernsituation

- 49 Durchführung der Inventur
- 51 Inventurarten
- 52 Inventar
- 54 Bilanz
- 55 **Arbeitsblätter**
- 57 **Aufgaben**

##### 59 BUCHEN AUF BESTANDSKONTEN

###### Lernsituation

- 63 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten
- 65 Buchen auf Bestandskonten
- 66 Abschluss der Bestandskonten
- 67 Erstellen von Buchungssätzen
- 69 **Arbeitsblätter**
- 72 **Aufgaben**





## 76 ARBEITSSCHUTZ UND UNFALLVERHÜTUNG

### Lernsituation

- 78 Wichtige Arbeitsschutzvorschriften
- 80 Brandschutz / Unfallverhütungsschutzvorschriften
- 82 **Arbeitsblätter**
- 84 **Aufgaben**

87

## LF 3 WAREN WERDEN VERKAUFT

### 88 VERKAUFSVORBEREITUNG

#### Lernsituation

- 89 Innengestaltung des Verkaufsraumes
- 91 Warenträger / Warenplatzierung
- 94 Preisauszeichnung
- 96 Warenpflege
- 97 **Arbeitsblätter**
- 102 **Aufgaben**

### 107 PHASEN DES VERKAUFGESPRÄCHS

#### Lernsituation

- 108 Begrüßung / Die Bedarfsermittlung
- 110 Die Warenvorlage
- 113 Die Preisnennung
- 114 Die Kaufentscheidung
- 116 Der Ergänzungskauf
- 117 Die Serviceleistung
- 119 Die Verabschiedung
- 120 **Arbeitsblätter**
- 127 **Aufgaben**

### 107 ARBEITEN AN DER KASSE

#### Lernsituation

- 134 Umgang mit dem Kunden / Kassenorganisation
- 135 Zahlungsformen
- 140 **Arbeitsblätter**
- 142 **Aufgaben**

### 144 UMTAUSCH UND REKLAMATION

#### Lernsituation

- 145 Arten von Reklamationen / Der Umgang mit der Reklamation
- 147 **Arbeitsblätter**
- 148 **Aufgaben**

### 150 JAHRESABSCHLUSS

#### Lernsituation

- 151 Die Ermittlung des Eigenkapitals
- 153 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Bilanzvergleich
- 156 Formales zur Bilanz
- 157 **Arbeitsblatt**
- 158 **Aufgaben**

159

#### LF4 WAREN TREFFEN EIN UND WERDEN GELAGERT

##### 160 WARENANNAHME UND MANGELHAFTE LIEFERUNG

###### Lernsituation

- 162 Warenannahme
- 163 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)
- 168 Arbeitsblätter
- 171 Aufgaben

##### 173 WAREN LAGERN

###### Lernsituation

- 174 Funktion des Lagers / Lagerarten
- 175 Lagergrundsätze
- 176 Risiken der Lagerhaltung / Kosten der Lagerhaltung
- 177 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung
- 178 Arbeiten im Lager
- 179 Arbeitsblätter
- 182 Aufgaben

183

#### LF5 WARENBSCHAFFUNG PLANEN UND DURCHFÜHREN

##### 184 BEZUGSQUELLENERMITTLUNG

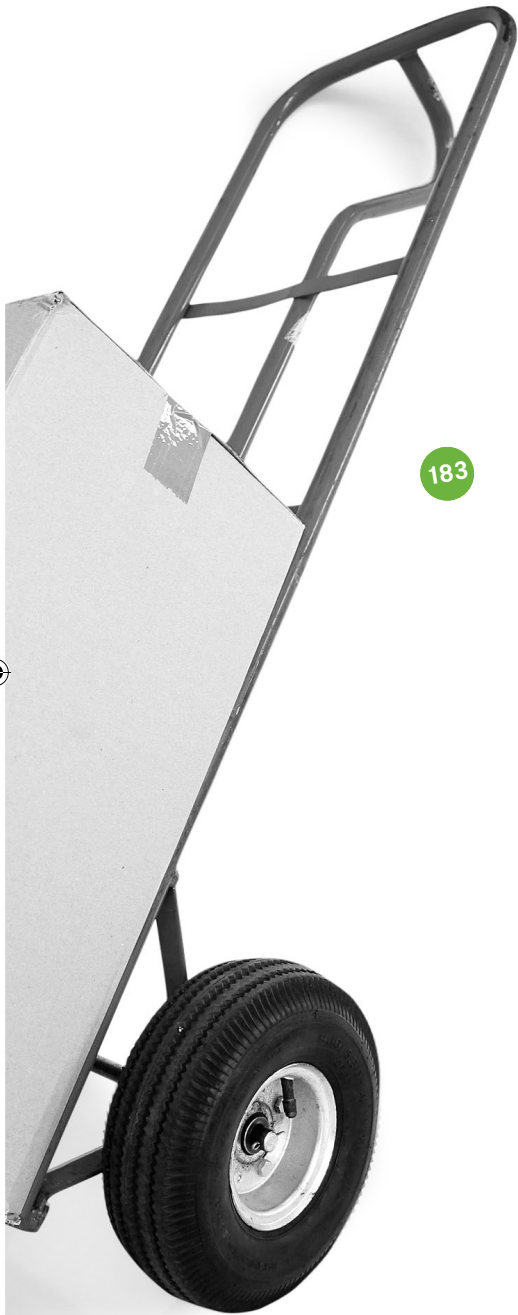
###### Lernsituation

- 185 Warenbeschaffung
- 186 Anfrage
- 188 Arbeitsblatt
- 189 Aufgaben

##### 190 RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

###### Lernsituation

- 191 Die Rechtsfähigkeit
- 192 Die Geschäftsfähigkeit
- 194 Rechtsgeschäfte
- 195 Vertragsfreiheit und allgemeine Geschäftsbedingungen
- 197 Der Kaufvertrag
- 198 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften
- 200 Arbeitsblätter
- 205 Aufgaben



## 209 ANGEBOTSVERGLEICH

### Lernsituation

- 212 Das Angebot
- 214 Angebotsvergleich
- 216 Bestellung
- 218 Arbeitsblätter
- 221 Aufgaben

## 223 LIEFERUNGSVERZUG

### Lernsituation

- 225 Lieferungsverzug / Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug
- 228 Arbeitsblätter
- 230 Aufgaben

## 232 UMSATZSTEUER

### Lernsituation

- 235 Umsatzsteuer
- 237 Arbeitsblätter
- 239 Aufgaben

## 241 BUCHUNGEN AUF ERFOLGSKONTEN

### Lernsituation

- 245 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Gewinn- und Verlustrechnung
- 249 Arbeitsblätter
- 251 Aufgaben

## 255 Stichwortverzeichnis

