

Inhaltsverzeichnis

Das Modellunternehmen: Berliner Superkauf GmbH (Beska GmbH)

1	Unternehmensporträt	4
2	Verzeichnis der Warengruppen	5
3	Lieferantenverzeichnis (Auszug)	5
4	Organigramm	6
5	Gesellschaftsvertrag	7

Lernsituationen Lernfeld 1

1	Grundlagen wirtschaftlichen Handelns	8
2	Marktpreisbildung	15
3	Leistungen und Funktionen des Einzelhandels	20
4	Unternehmensorganisation	24
5	Sortiment	31
6	Verkaufs- und Betriebsformen	36
7	Berufsausbildung	42
8	Arbeitsvertrag	47
9	Betriebliche Mitbestimmung	49
10	Soziale Sicherung	53
11	Gesetzlicher Arbeitsschutz	59
12	Elternzeit	63
13	Fit bleiben am Arbeitsplatz!	65
14	Nachhaltigkeit	69

Lernsituationen Lernfeld 2

	Ein Verkaufsseminar bei der Beska GmbH	71
15	Verbale Kommunikation	72
16	Nonverbale Kommunikation	75
17	Phasen des Verkaufsgesprächs	81
18	Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden	82
19	Bedarfsermittlung: einen „Eisberg“ entdecken	85
20	Warenvorlage: das Produkt „begreifen“	88
21	Argumentation: mit guten Gründen überzeugen	91
22	Kundeneinwände: wichtige Wegweiser erkennen	94
23	Preisnennung: den Wert ins richtige Licht rücken	98
24	Kaufentscheidung: Kaufen oder nicht kaufen? – Das ist hier die Frage!	101
25	Kaufentscheidung bekräftigen – gute Gefühle wecken	105
26	Ergänzungsangebote: Da war doch noch was?	108

27	Serviceleistungen: Was WIR können, können nicht alle!	111
28	Alternativangebote: Ware weg, Kunde weg?	114
29	Die Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!	117
30	Ein Rollenspiel	120

Lernsituationen Lernfeld 3

31	Arbeiten an der Kasse	122
32	Zahlungsformen	127
33	Berechnung der Umsatzsteuer	131
34	Rechtliche Rahmenbedingungen	136
35	Rechtsgeschäfte	140
36	Serviceleistungen an der Kasse	148
37	Wichtige Rechenverfahren	151

Lernsituationen Lernfeld 4

38	Außengestaltung des Geschäfts	161
39	Innengestaltung des Geschäfts	166
40	Warenplatzierung im Regal	173
41	Warenkennzeichnung	178
42	Preisauszeichnung	181

Lernsituationen Lernfeld 5

43	Absatzwerbung	186
44	Verkaufsförderung	193
45	Werbeerfolgskontrolle	197
46	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	201
47	Verpackungen	205

Lernsituationen Lernfeld 6

48	Anfrage	214
49	Limitrechnung	250
50	Waren beschaffen	225

Lernsituationen Lernfeld 7

51	Mangelhafte Lieferung	241
52	Lagerhaltung	250
53	Betrieblicher Zahlungsverkehr	261
54	Lieferungsverzug	265
55	Inventur und Inventar	270