



Martin Voth, Jörg Bräker

# **Lernsituationen Einzelhandel**

1. Ausbildungsjahr

10. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

### Zusatzmaterialien zu Lernsituationen Einzelhandel

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Schulbuch Download: 978-3-427-02608-2



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)  
BiBox Klassenlizenz Premium für Lehrer/-innen und  
bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)  
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)  
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)  
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)  
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)



Scannen Sie den QR-Code oder besuchen Sie [www.westermann.de/landing/Intwasys](http://www.westermann.de/landing/Intwasys) um das Warenwirtschaftssystem INTWASYS 4.0 kostenlos zu erhalten.

© 2026 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln  
service@westermann.de, [www.westermann.de](http://www.westermann.de)

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf [www.schulbuchkopie.de](http://www.schulbuchkopie.de).

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-02605-1

## Vorwort

Die Lernsituationen Einzelhandel erscheinen in drei Bänden. Der vorliegende erste Band deckt die Lernfelder 1–5 des Rahmenlehrplans für die Ausbildungsberufe Verkäuferin/Verkäufer sowie Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel ab. Er enthält Geschäftsprozesse aus der Praxis des Einzelhandels in pädagogisch aufbereiteter Form. Ganzheitliche Sichtweise, überschaubare Arbeitsaufträge und selbstorganisiertes Lernen zur Förderung der beruflichen Handlungskompetenz waren die Leitlinien bei der Entwicklung der Lernsituationen.

Das dazugehörige *Informationshandbuch* Einzelhandel (Bestellnr. 02602) präsentiert die Lerninhalte in systematischer Form. Wir haben uns bemüht, die Themen möglichst anschaulich darzustellen und die Texte durch Übersichten und Abbildungen aufzulockern. Beide Bände sind eng aufeinander abgestimmt.

Zum Lernsituationen-Band finden Sie das Warenwirtschaftssystem INTWASYS 4.0, Integriertes Warenwirtschaftssystem, kostenlos als Download im Online-Angebot des Westermann Verlags (siehe QR-Code auf vorheriger Seite). Die Software INTWASYS 4.0 mit integriertem Onlineshop ist ein pädagogisches Warenwirtschaftssystem, das grundlegende Einblicke in die Warenwirtschaft eines Einzelhandelsunternehmens gibt. Der Onlineshop simuliert die Abläufe im Einzelhandel und erzeugt einen praxisnahen Internetauftritt, ohne dass ein direkter Zugang zum Internet erforderlich wäre. Buch und Software vermitteln die notwendigen Kompetenzen, um einen Onlineshop in seinen zentralen Funktionen zu steuern. Das Warenwirtschaftssystem ist auf das Modellunternehmen des Informationshandbuches abgestimmt.

Außerdem steht in der BiBox umfangreiches digitales Begleitmaterial zur Verfügung. Die Box enthält:

- \* diesen **Lernsituationen-Band** in digitaler Form
- \* **Lernlandkarten:** zur Anmoderation der Lernsituationen
- \* **Digitale Vorlagen:** Es handelt sich um WORD-, EXCEL- und POWERPOINT-Dateien für ausgewählte Lernsituationen. Sie unterstützen den Lernprozess bei der Bearbeitung der Arbeitsaufträge und Aufgaben. Vor allem entlasten die Dateien die Auszubildenden von formalen Tätigkeiten und ermöglichen eine Konzentration auf die eigentliche Problemlösung.
- \* **Interaktive Wissensaufgaben:** Mit diesen Zuordnungsaufgaben kann die Beherrschung zentraler Begriffe aus dem Informationshandbuch überprüft werden. Bei falschen Lösungen werden Hilfen angeboten. Die Aufgaben bieten eine wichtige Hilfe zur Vorbereitung auf Lernerfolgsmessungen und auf die IHK-Abschlussprüfung.

Weiteres digitales Begleitmaterial enthält die BiBox zum **Informationshandbuch:**

- \* **Selbsttests:** Durch sie können die Auszubildenden am Ende einer Lernsituation eigenständig feststellen, ob sie die wesentlichen Inhalte der Lernsituation in Form von Begriffs- und Prozesswissen gelernt haben.
- \* **Interaktive Wissensaufgaben:** identisch mit den Aufgaben in der BiBox zum Lernsituationen-Band

Die beiden BiBoxen sind damit eine wesentliche Unterstützung im Präsenz- und Distanzunterricht.

Autoren und Verlag hoffen, dass die beiden Bände, das Warenwirtschaftssystem und die beiden BiBoxen

- \* die berufspraktische Ausrichtung des Unterrichts in Einzelhandelsklassen fördern,
- \* das selbstständige Lernen der Auszubildenden unterstützen und – nicht zuletzt –
- \* die Freude am Lernen erhöhen.

Autoren und Verlag im Frühjahr 2026

## LERNFELD 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

1	Den Ausbildungsbetrieb vorstellen .....	7
2	Anforderungen an Kundenberater/-innen .....	12
3	Die Beschäftigungszeit einer Auszubildenden festlegen .....	18
4	Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag gegenüberstellen .....	23
5	Ein Ausbildungsverhältnis kündigen .....	27
6	Ein Ausbildungszeugnis ausstellen .....	31
7	Den Verlauf der Ausbildung planen .....	34
8	Kundenansprüche wecken .....	40
9	Die Leistungen des Einzelhandels erklären .....	52
10	Das Ausbildungssortiment erfassen und beschreiben .....	59
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 1</b> .....	65
11	Verkaufsformen beschreiben .....	68
12	Betriebsformen des Einzelhandels unterscheiden .....	71
13	Einen Tarifvertrag aushandeln und abschließen .....	75
14	Die Hilfe des Betriebsrates in Anspruch nehmen .....	82
15	Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung wählen .....	85
16	Kosten und Leistungen der sozialen Absicherung beurteilen .....	89
17	Private Vorsorge treffen .....	94
18	Im Rahmen des Arbeitsschutzes handeln .....	96
19	Nachhaltig wirtschaften .....	101
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 1</b> .....	107

## LERNFELD 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Kundinnen und Kunden in verschiedenen Verkaufsformen ansprechen .....	111
2	Kundenansprüche ermitteln .....	127
3	Ware verkaufswirksam vorlegen .....	136
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 2</b> .....	140
4	Mit Produkteigenschaften argumentieren .....	143
5	Den Preis im Verkaufsgespräch nennen .....	151
6	Einem Kundeneinwand mit Verständnis begegnen .....	154
7	Ein Ergänzungsangebot unterbreiten .....	161
8	Ein Alternativangebot unterbreiten .....	165
9	Die Kaufentscheidung beschleunigen .....	168
10	Kaufentscheidungen bestätigen und Kunden verabschieden .....	171
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 2</b> .....	174

## LERNFELD 3 Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

1	Waren an Kinder und Jugendliche verkaufen .....	177
2	Von einer Kundin die Abnahme gekaufter Ware verlangen .....	181
3	Den Verkauf eines Artikels zum falsch ausgezeichneten Preis ablehnen .....	188
4	Einem Kunden das Eigentum an einer Ware verschaffen .....	191
5	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen berücksichtigen .....	194
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 3</b> .....	197

6	Die Servicebereitschaft des Geschäftes deutlich machen .....	199
7	Die Falschgeldprüfung in die Kassieranweisung einbinden .....	205
8	Über die weitere Nutzung des SEPA-Lastschriftverfahrens (SLV) entscheiden .....	209
9	Mit Kundenkarten und Gutscheinen an der Kasse umgehen .....	216
10	Belege für Kunden erstellen. ....	220
11	Die Tageseinnahmen an der Kasse ermitteln .....	226
12	Kassenauswertungen vergleichen .....	231
13	Aufgaben zum kaufmännischen Rechnen .....	235
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 3</b> .....	249



## LERNFELD 4 Waren präsentieren

1	Ein Geschäft außen gestalten .....	255
2	Ein Selbstbedienungs-Schuhgeschäft umgestalten .....	260
3	Warengruppen in einem Geschäft mit Vorwahl verteilen .....	269
4	Den Verkaufsraum eines Bedienungsgeschäftes gestalten .....	273
5	Einen Lebensmittelsupermarkt verkaufsaktiv gestalten .....	276
6	Eine Vertragsfläche planen .....	283
	<b>Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 4</b> .....	293
7	Ordnungsregeln bei der Warenpräsentation beachten .....	296
8	Die Blockpräsentation optimieren .....	300
9	Die Vorwahl nach dem Kaufentscheidungsprozess der Kundinnen und Kunden ausrichten .....	308
10	Waren in einer Abteilung mit Bedienung verkäufergerecht einordnen .....	314
11	Die Kennzeichnung einer Fertigpackung prüfen .....	316
	<b>Abschlussaufgabe 2 im Lernfeld 4</b> .....	320



## LERNFELD 5 Werben und den Verkauf fördern

1	Werbeziele festlegen .....	325
2	Die Werbebotschaft auf die Zielgruppe ausrichten .....	331
3	Einen Werbeplan erstellen .....	337
4	Ein Werbemittel gestalten .....	344
5	Den Werbeerfolg prüfen .....	349
6	Werbemaßnahmen beurteilen .....	354
7	Eine Direktwerbung durchführen .....	356
	<b>Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 5</b> .....	361
8	Verkaufsfördermaßnahmen entwickeln .....	363
9	POS-Medien einsetzen .....	367
10	Werbemaßnahmen wettbewerbsrechtlich prüfen .....	370
11	Ältere Kundinnen und Kunden durch Serviceleistungen binden .....	378
12	Über die Beteiligungspflicht aufgrund des Verpackungsgesetzes entscheiden .....	382
13	Güter versenden .....	388
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 5</b> .....	390

## Warenwirtschaftssystem 1: Kassenwesen



1	Das Warenwirtschaftssystem INTWASYS 4.0 kennenlernen . . . . .	393
2	Verkäufe über eine Datenkasse erfassen . . . . .	397
3	Kassendaten aus dem Warenwirtschaftssystem auswerten . . . . .	402
4	Newsletter an ausgewählte Kundinnen und Kunden versenden . . . . .	407
5	Eine Verkaufsaktion auswerten . . . . .	410
	<b>Abschlussaufgabe zum Warenwirtschaftssystem 1</b> . . . . .	<b>415</b>
	Bildquellenverzeichnis . . . . .	417

## LERNFELD 1



# Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

## 1 Den Ausbildungsbetrieb vorstellen

Erster Schultag in einer Berufsschulklasse.

In der ersten und zweiten Stunde hatten sich die Schülerinnen und Schüler mithilfe eines Steckbriefs gegenseitig vorgestellt, schließlich muss man ja die nächsten zwei oder drei Jahre in dieser Klasse zusammenarbeiten.

Frau Bennemann, die Klassenlehrerin, leitet nun den nächsten Schritt in der Kennenlernphase ein.

**Bennemann:** „Nachdem Sie sich nun persönlich etwas näher kennengelernt haben, möchte ich, dass wir uns auch die Ausbildungsbetriebe genauer anschauen.“

**Stefanie:** „Die kennen wir doch bereits von vorhin. Dirk ist bei Saturn, Melanie lernt in dem kleinen Textilfachgeschäft Sonnleitner und Marc will bei Aldi Karriere machen.“

**Bennemann:** „Natürlich, wir kennen die Namen der Ausbildungsbetriebe und können uns ein wenig darunter vorstellen. Manche haben sicherlich diese Geschäfte schon einmal als Kunde kennengelernt. Nun wollen wir aber mehr über das Unternehmen erfahren, in dem Sie ausgebildet werden. Hülya hat offensichtlich eine spezielle Frage.“

**Hülya:** „Ja, ich möchte gerne wissen, ob Stefanie einen netten Chef oder eine nette Chefin hat.“

**Stefanie:** „Sag ich aber nicht, weil euch das nichts angeht.“

**Dirk:** „Mich interessiert, wie viel Umsatz der Naturkostladen am Tag macht.“

**Stefanie:** „Das darf ich nicht sagen, weil das ein Betriebsgeheimnis ist.“

**Bennemann:** „Jetzt wissen wir immerhin, was nicht in die Vorstellung der Ausbildungsbetriebe hineingeht. Klara hat eine gute Idee – ich sehe es ihr an.“

**Klara:** „Ich denke, wir sollten wissen, wo der Ausbildungsbetrieb genau liegt, auf der grünen Wiese, im Stadtzentrum oder in einer Seitenstraße. Das ist doch sicher wichtig für den Erfolg eines Geschäftes.“

**Erkan:** „Mich würde interessieren, wie groß die Ausbildungsbetriebe sind. Unser Baumarkt ist z. B. riesig. Stefanies Naturkostladen würde da bestimmt 10-mal hineinpassen – nehme ich mal an.“

**Micha:** „Ich war noch nie in einem Naturkostgeschäft. Was verkauft ihr da eigentlich?“

**Melanie:** „Wie viele Mitarbeiter sind in dem Laden beschäftigt? Wir sind zwar nur ein kleines Textilfachgeschäft, aber wir haben sehr viele Beschäftigte: zwei Vollzeitkräfte, mindestens acht Teilzeitkräfte und mich als Auszubildende. Dann müssen in Erkans Baumarkt ja Hunderte von Mitarbeitern herumlaufen.“



Steckbrief	
Name:	Stefanie Menck
Geburtsdag:	20.05.2006
Ausbildungs- betrieb:	Nehling Naturkost
Hobbys:	Musik hören tanzen joggen lesen

**Bennemann:** „Gut, da haben wir ja schon die wichtigsten Gesichtspunkte. Wie bekommen Sie eigentlich die Angaben über Ihren Ausbildungsbetrieb? Wollen Sie heimlich die Verkaufsfläche ausmessen?“

**Gabriela:** „Ich frage einfach meinen Ausbilder. Der sagt mir das bestimmt.“

**Bennemann:** „Genau, informieren Sie Ihren Ausbilder über die betrieblichen Daten, die Sie hier in der Schule vorstellen. Außerdem bitte ich Sie nachzufragen, ob Ihr Ausbildungsbetrieb über ein Unternehmensleitbild und ein einheitliches Firmenzeichen/Logo verfügt, die Sie hier vorstellen können.“

## ARBEITSAUFTRAG

Stellen Sie der Klasse Ihren Ausbildungsbetrieb vor.

### VORSCHLÄGE ZUM VORGEHEN

1. Informieren Sie Ihre Ausbilderin bzw. Ihren Ausbilder über Ihre Aufgabe und stellen Sie mit ihm die Daten zusammen.
2. Gehen Sie mindestens auf die Gesichtspunkte Standort, Größe der Verkaufsfläche, Sortimentsschwerpunkt, eigener Tätigkeitsbereich und Zahl der Mitarbeitenden ein.
3. Wenn Ihr Ausbildungsbetrieb über ein Unternehmensleitbild verfügt: Machen Sie deutlich, welche Themen in diesem Leitbild angesprochen werden und von welchen Grundsätzen sich die Beschäftigten Ihres Ausbildungsbetriebes nach diesem Text leiten lassen.
4. Gibt es in Ihrem Ausbildungsbetrieb ein einheitliches Firmenzeichen (Firmenname oder Logo), stellen Sie das Zeichen vor.
5. Bereiten Sie die Informationen für eine Präsentation auf. Beachten Sie dazu die Präsentationstechniken im Anhang des Informationshandbuchs.
6. Bemühen Sie sich um eine anschauliche Darstellung.

## AUFGABEN

### 1

Eine Drogeriemarkt-Kette hat auf ihrer Webseite das Unternehmensleitbild „Grundsätze des Unternehmens“ veröffentlicht.

#### Grundsätze des Unternehmens

Wir sehen als Wirtschaftsgemeinschaft die ständige Herausforderung, ein Unternehmen zu gestalten, durch das wir

- \* die Konsumbedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden veredeln,
- \* den zusammenarbeitenden Menschen Entwicklungsmöglichkeiten bieten und
- \* als Gemeinschaft vorbildlich in unserem Umfeld wirken wollen.

#### 1. Kundengrundsätze

Wir wollen uns beim Konsumenten mit allen geeigneten Marketinginstrumenten profilieren, um eine bewusst einkaufende Stammkundschaft zu gewinnen, deren Wünsche wir mit unserem Waren- und Dienstleistungsangebot veredeln.

#### Sich die Probleme des Konsumenten zu eigen machen

#### 2. Mitarbeitergrundsätze

Wir wollen allen Mitarbeitenden helfen, Umfang und Struktur unseres Unternehmens zu erkennen, und jedem die Gewissheit geben, in seiner Aufgabe objektiv wahrgenommen zu werden.

#### Transparenz und Geradlinigkeit

Wir wollen allen Beschäftigten die Möglichkeit geben,

- \* gemeinsam voneinander zu lernen,
- \* einander als Menschen zu begegnen,

- \* die Individualität des anderen anzuerkennen, um die Voraussetzungen zu schaffen,
- \* sich selbst zu erkennen und entwickeln zu wollen und
- \* sich mit den gestellten Aufgaben verbinden zu können.

### Bereitschaft zur Zusammenarbeit in Gruppen

#### 3. Partnergrundsätze

Wir wollen mit unseren Partnerinnen und Partnern eine langfristige, zuverlässige und faire Zusammenarbeit pflegen, damit für sie erkennbar wird, dass wir ein Partner sind, mit dem sie ihre Zielsetzungen verwirklichen können.

#### Erkennen seines Wesens

#### Anerkennen seiner Eigentümlichkeit

Vergleichen Sie das Leitbild mit dem Leitbild des City-Warenhauses Bauer im Informationshandbuch, indem Sie die Gemeinsamkeiten und die Unterschiede der beiden Leitbilder beschreiben.

## 2

Im Leitbild „Ausbildung in drei Säulen“ einer Drogeriemarkt-Kette werden bestimmte Qualifikationen betont, die man bei den Auszubildenden besonders fördern möchte.

### Ausbildung in drei Säulen

#### Ausbildungskonzept „Lernen in der Arbeit“

- \* keine Ausbildung durch Beibringen und Nachahmen, sondern durch individuelle Lernaufgaben, die selbstständig unter realen Arbeitsbedingungen erarbeitet werden müssen;
- \* kommen Auszubildende bei einer Aufgabenstellung allein nicht weiter, hilft ihnen die Ausbilderin oder der Ausbilder in Zwischengesprächen mit Tipps und führt sie so zum Ergebnis;
- \* es „sollen“/dürfen Fehler gemacht und aus diesen gelernt werden;
- \* Austausch von Erfahrungen und Hilfestellung unter den Auszubildenden sind ausdrücklich erwünscht.

#### Schulische Ausbildung

- \* enge Kooperation mit Berufsschulen;
- \* Mitarbeit des Unternehmens in Ausschüssen zur Modernisierung der Drogisten-Ausbildung;
- \* Engagement der Ausbilder und Ausbilderinnen in Prüfungsausschüssen der Industrie- und Handelskammern.

#### Kultur

- \* Theaterworkshops dienen der Persönlichkeitsentwicklung der Auszubildenden, fördern z. B. die Teamfähigkeit und stärken das Selbstbewusstsein.

a Halten Sie die Qualifikationen in einer Übersicht nach folgendem Muster fest.

#### Muster

Säule	Qualifikation
1. „Lernen in der Arbeit“	
2. Schulische Ausbildung	
3. Kultur	

b Beurteilen Sie, ob die angestrebten Qualifikationen nach Ihrer Meinung durch die genannten Ausbildungsmaßnahmen auch erreicht werden können.

## 3

Die Umweltleitlinien einer großen Unternehmensgruppe des Einzelhandels liegen als Textauszug vor.

**Wir verpflichten uns zur Einhaltung nachfolgender Umweltschutzleitlinien zur kontinuierlichen Verbesserung des betrieblichen Umweltschutzes.**

Wir binden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch Information und Schulung in unsere Umweltpolitik ein. Damit fördern wir ihre Bereitschaft, sich umweltgerecht zu verhalten und durch ihr Vorbild andere von der Notwendigkeit des Umweltschutzes zu überzeugen. Wir informieren unsere Kundinnen und Kunden glaubwürdig und kompetent über Umweltschutzmaßnahmen und fördern dadurch ihre Bereitschaft zur aktiven Unterstützung. Wir bevorzugen umweltgerechte Produkte und stellen diese unseren Kundinnen und Kunden gegenüber besonders heraus. Im Lebensmittelsortiment fördern wir Produkte regionaler Herkunft, aus artgerechter Tierhaltung und kontrolliert ökologischem Anbau. Wir binden unsere Lieferanten und andere Geschäftspartner konsequent in die Verwirklichung unserer Umweltschutzziele ein. Bevorzugt arbeiten wir mit Partnern zusammen, die sich ebenfalls grundsätzlich dem Schutz unserer Umwelt verpflichtet haben. Durch intelligente Logistikkonzepte und moderne Technik reduzieren wir Schadstoffemissionen, Energieverbrauch und Lärmbelastigung auf ein Minimum. Wir vermeiden Abfall und gestalten notwendige Entsorgungsvorgänge umweltgerecht. Wir arbeiten zusammen mit Umwelt- und Verbraucherverbänden sowie mit politischen Institutionen und fördern freiwillige Vereinbarungen zum Schutze der Umwelt. Durch eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit verdeutlichen wir unser Umweltengagement und werben somit – auch über die Grenzen unseres Unternehmens hinaus – für den Umweltschutz.

Schadstoffemissionen: Schadstoffausstoß

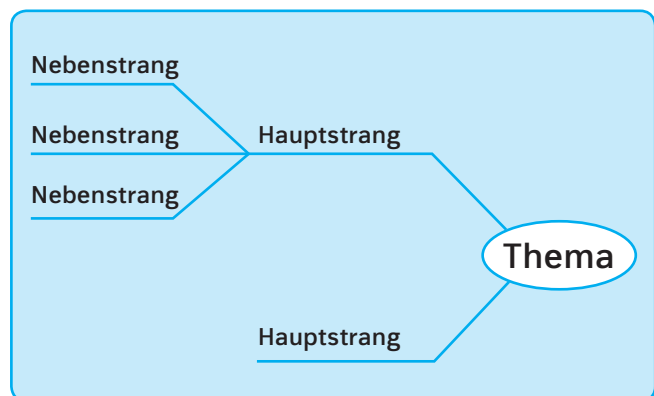
a Bilden Sie sinnvolle Textabschnitte.

b Gliedern Sie den Text in einer Mindmap.

## 4

Nehmen Sie an, Sie dürften an der Formulierung eines Leitbildes für Ihren Ausbildungsbetrieb mitwirken.

Entwerfen Sie einen Text für ein Unternehmensleitbild nach Ihren Vorstellungen.



## 5

Kata Jurić hat gerade ihre Abschlussprüfung als Verkäuferin in einem Feinkostgeschäft erfolgreich abgeschlossen. Sie meint, dass sie mit der Gründung eines eigenen Onlineshops Erfolg haben könnte. Das Sortiment soll aus ausgewählten Teesorten bestehen.

Begründen Sie, welches Unternehmensziel für Kata in der Anfangsphase der Shop-Gründung vermutlich an erster Stelle steht:

- \* Gewinnmaximierung,
- \* Marktmacht oder
- \* Sicherheit.

## 6

Auch für eine Berufsschulklasse kann man ein Leitbild entwickeln, auf das sich alle Unterrichtenden, Schülerinnen und Schüler verpflichten.

a Erstellen Sie den Text für ein Klassenleitbild.

b Sorgen Sie durch geeignete Maßnahmen dafür, dass sich alle Mitglieder der Klasse mit dem Leitbild identifizieren.

## Abschlussaufgabe zum Warenwirtschaftssystem 1

### Situation

Im Warenwirtschaftssystem INTWASYS sind noch einige Arbeiten zu erledigen, vor allem bezogen auf die Abteilung Schreibwaren/Büro. Frau Möller, die Abteilungsleiterin, und die Auszubildende Ayse Özdemir erledigen diese Aufgaben. Sofern Veränderungen im Programm vorzunehmen sind, verwenden Sie den Datensatz

### WWS 1 Lernsituation 2 Verkäufe.lsi.

1

Die Kundin Lena Kaiser hat per E-Mail 2 Kopierer-Toner bestellt. Aufgrund der Bestellung sind verschiedene Daten angefallen, die in einer Kundendatei festgehalten werden sollen.

Adressen:

Wanheimer Str. 19, 40472 Düsseldorf

E-Mail: L.Kaiser@web.de

Bankverbindung:

Kreissparkasse Düsseldorf

IBAN: DE53 3015 0200 0022 6128 77

BIC: WELADED1KSD

Erstellen Sie die Kundendatei für die Kundin Lena Kaiser.

2

In der Eröffnungsmaske des Warenwirtschafts-systems INTWASYS hat das Modellunternehmen die Firmenbezeichnung „City-Warenhaus Bauer“. Die genaue Firmenbezeichnung lautet allerdings:

„City-Warenhaus Bauer e. K.“

Die Abkürzung „e. K.“ steht für „eingetragener Kaufmann“.

Ergänzen Sie die Firmenbezeichnung in den Unternehmensstammdaten mit dem Zusatz „e. K.“ und überprüfen Sie das Ergebnis.

3

Die Mitarbeiterin Ulma Karimi wird vorübergehend aus der Abteilung Elektronik/Computer in die Abteilung Schreibwaren/Büro versetzt. Frau Karimi soll aus diesem Grunde eine Zugangsberechtigung für die Kasse erhalten.

Benutzername	Kennwort
Ayse Özdemir	AÖzdemir
Susanne Möller	SuMöller
martin.muster3	12345678
martin.muster4	12345678

- a Legen Sie die Zugangsberechtigung für Frau Karimi an. Überschreiben Sie den Eintrag „martin.muster3“ und wählen Sie ein geeignetes Kennwort.
- b Eröffnen Sie die Kasse und überprüfen Sie, ob Frau Karimi die Zugangsberechtigung erfolgreich erteilt worden ist.

4

Ein Kunde hatte vor 2 Tagen 5 Füllfederhalter Faktor gekauft. Er möchte einen Füllfederhalter in der Originalverpackung zurückgeben, weil er nur 4 Exemplare benötigt. Der Kunde wünscht die Barauszahlung des Betrages.

Das City-Warenhaus Bauer gewährt ein Rückgaberecht innerhalb von 7 Tagen und zahlt den Kaufbetrag auch bar aus.

Der Kunde legt den nebenstehenden Kassenbeleg vor.

City-Warenhaus Bauer Oberstraße 17 40878 Ratingen		
5	x Füllfederhalter Faktor	107,25 €
	- Preisnachlass 2,00 %	-2,15 €
	* Summe	105,11 €
	* Bar	110,00 €
	* Rückgeld	4,89 €
	MwSt 1 19%	16,78 €
Kassierer(in): Susanne Möller		
Bon-Nr: 51		
20..-06-26 15:42:04		

Drucken

Erfassen Sie die Retoure in der Kasse. Beachten Sie, dass der Kunde 2 % Rabatt erhalten hat.

5

Während der Osterzeit soll auf den Kassenbons ein österlicher Abschiedsgruß stehen. Ihnen stehen drei Textzeilen zur Verfügung.

- a Geben Sie einen geeigneten Text in das Warenwirtschaftssystem ein.
- b Überprüfen Sie Ihre Eingaben an der Kasse.

6

Am 27.06.20(0) ist an der Kasse der Abteilung Schreibwaren/ Büro der nebenstehende Finanzbericht erstellt worden.

City-Warenhaus Bauer Oberstraße 17 40878 Ratingen	
Finanzbericht	
Von Donnerstag, 27.06.20.. bis Donnerstag, 27.06.20..	
Gesamtbetrag brutto	1.287,52 €
Gesamtbetrag netto	1.001,95 €
Gesamtbetrag Ust.	205,57 €
Preisänderungen	8,83 €
Preisänderungen.	0,69 % der Brutto-Umsätze
Anzahl Artikel	123
Anzahl Kunden	24
Artikelzahl pro Kunde	5,13
Bruttoumsatz pro Kunde	53,65 €
Bruttoumsatz bar	311,69 €
Kundenzahl	19
Bruttoumsatz girocard-Zahlung	84,90 €
Kundenzahl	1
Bruttoumsatz Lastschriftzahlung	890,93 €
Kundenzahl	4

- Erläutern Sie, wie das Warenwirtschaftssystem den Gesamtbetrag für die Umsatzsteuer errechnet hat.
- Überprüfen Sie, ob der Prozentsatz der Preisänderungen (0,69 %) korrekt ist.
- Geben Sie an, wie die Artikelzahl pro Kunde (5,13) berechnet worden ist.
- Erläutern Sie, ob der Bruttoumsatz pro Kunde vom System richtig berechnet worden ist.

## 7

Die Tagesauswertung an der Kasse der Abteilung Schreibwaren/Büro erbrachte die nebenstehenden Leistungskennzahlen.

City-Warenhaus Bauer Oberstraße 17 40878 Ratingen	
Leistungskennzahlen	
Von Donnerstag, 27.06.20.. bis Donnerstag, 27.06.20..	
1. Umsatz	1.287,52 €
2. Personalleistung	
- pro Person	643,76 €
- Susanne Möller	624,07 €
- Ayse Özdemir	663,45 €
3. Flächenleistung	
3. Papier und Schreibwaren	8,58 €/m <sup>2</sup>

- Berechnen Sie die jeweiligen Umsatzanteile von Susanne Möller und Ayse Özdemir in Prozent des Gesamtumsatzes.
- Stellen Sie den Rechenweg für die Berechnung der Flächenleistung dar. Daten siehe unten.
- Ermitteln Sie zum Vergleich die Flächenleistung der Abteilung Lebensmittel im City-Warenhaus Bauer. Verwenden Sie die untenstehenden Zahlen.
- Erläutern Sie, wie es zu den sehr unterschiedlichen Flächenleistungen in den beiden Abteilungen kommen kann.

**Daten:**

Verkaufsfläche der Abteilung Schreibwaren/Büro: 150 m<sup>2</sup>

Verkaufsfläche der Abteilung Lebensmittel: 750 m<sup>2</sup>

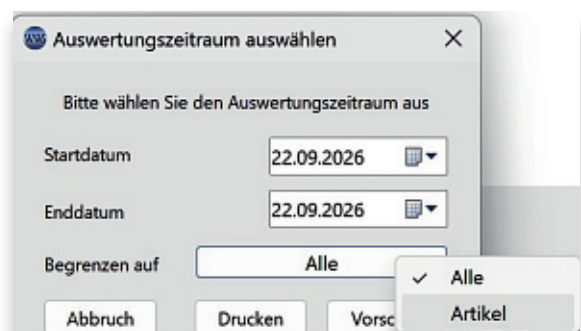
Umsatz der Abteilung Lebensmittel am 27.06.20(0): 12 485,00 €

## 8

Die Auszubildende Ayse Özdemir soll prüfen, ob die Auswertung „Aktionsware“ des Programms korrekt läuft. Dazu wird sie einige Verkäufe in das Modul Kasse eingeben und die Auswertungsergebnisse rechnerisch überprüfen.

**Gehen Sie wie folgt vor:**

- \* Starten Sie INTWASYS und setzen Sie das Programmdatum auf den 22.09.2026.
- \* Wählen Sie das Modul Kasse und melden Sie sich mit den Daten von Ayse Özdemir an (AÖzdemir).
- \* Geben Sie folgende Verkäufe ein:  
Kunde 1: 1 x Füllfederhalter Junior  
Kunde 2: 3 x Füllfederhalter Junior  
Kunde 3: 2 x Füllfederhalter Junior
- \* Beenden Sie das Kassensystem, rufen Sie das Modul AUSWERTUNG – AKTIONSWARE auf und begrenzen Sie die Auswertung auf den Füllfederhalter Junior.
- \* Überprüfen Sie die Ergebnisse rechnerisch.



- |Alamy Stock Photo (RMB), Abingdon/Oxfordshire: Schoening 331.2. |alfi GmbH, Wertheim: 149.1. |BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim: 98.3, 98.4, 108.3. |Bioland e.V., Esslingen: 386.2. |Bräker, Heinz-Jörg, Recklinghausen: 255.1. |DIN Media GmbH, Berlin: 97.1, 97.2, 97.3. |EURO Kartensysteme GmbH, Frankfurt am Main: 209.2. |Europäische Zentralbank, Frankfurt am Main: 205.1, 206.1. |Fairtrade Deutschland e.V., Köln: 101.4, 141.1. |Forest Stewardship Council®, Freiburg i. Br.: 104.1. |Foto Stephan - Behrla Nöhrrbaß GbR, Köln: 68.3, 85.1, 113.1, 113.2, 113.3, 119.1, 122.1, 136.2, 168.1, 181.1, 188.1. |fotolia.com, New York: Alter-falter 390.1; Barbara Pheby 367.1; bilderzweig 96.3, 98.1, 98.5; Dariusz T. Oczkowicz 157.3; Elena Stepanova 197.2; Fototaler.de 96.1; Gabriel Blaj 197.1; goodluz 197.5; ikonoklast\_hh 111.1; Jeanette Dietl 197.3; Jens Ottoson 161.1; Mark Herreid 161.2; matka\_Wariatka 45.1; millaf 197.4; norberthos 386.4; pico 386.3; r. Classen 108.1, 108.5; Rafa Irusta Machin 157.1; seen 16.1; Sven\_Vietense 157.2; Tripod 226.1; vektorisiert 96.2, 98.2, 108.2, 108.4. |Getty Images (RF), München: mikimad 1.1. |Handelsverband Deutschland - HDE - e.V., Berlin: 209.1. |Hild, Claudia, Angelburg: 46.1, 115.1, 115.2, 115.3, 115.4. |HORNBAACH Baumarkt AG, Bornheim bei Landau/Pfalz: 331.1. |iStockphoto.com, Calgary: Bunyos 323.1; Burrell, Michael 407.2; demaerre 125.1, 126.4; Dunt, Gavin 136.1; FangXiaNuo 125.2, 126.8; fizkes 133.2; frannyanne 257.1; Geber86 351.1; igorr1 242.1; Johnrob 191.1; kowalska-art 141.3; LEK\_3DPHOTO 363.1; MichaelDeLeon 171.1; Neustockimages 125.7, 126.2, 378.1; oneinchpunch 327.1; ozanuysal 183.1; paulvision 151.1; SEJOURNE, Anthony 178.1; Terroa 165.1. |Jouve Germany GmbH & Co. KG, München: 11.1, 42.1, 46.2, 47.1, 51.1, 77.1, 105.1, 175.1, 194.1, 202.1, 216.1, 216.2, 222.1, 223.1, 223.2, 231.1, 250.1, 260.1, 261.1, 267.1, 269.1, 270.1, 273.1, 274.1, 276.2, 276.3, 276.4, 277.1, 277.2, 278.1, 279.1, 280.1, 281.1, 282.1, 283.2, 284.1, 285.1, 287.1, 290.1, 290.2, 294.1, 296.1, 300.5, 303.1, 306.1, 311.1, 314.2, 315.1, 325.1, 344.1. |Marine Stewardship Council (MSC), Berlin: 101.3. |mauritus images GmbH, Mittenwald: imageBROKER/ Niehoff, Ulrich 386.5. |Microsoft Deutschland GmbH, München: 357.1. |Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: dpa/Berg, Oliver 75.1. |Shutterstock.com, New York: Andrey\_Popov 27.1; Lucky Business 52.1; Mark, Oleksiy 59.3, 60.4; Menna 14.1; Thunderstock 15.1. |stock.adobe.com, Dublin: 141.4; 3DarcaStudio 129.1; adisa 292.3; AlenKadr 276.1; alhim 295.2; Amith, Ilan 388.1; Antonioguilllem 34.1; arcyto 12.1; auremar 364.1; batuhan toker 368.1; Bruev, Grigory 132.1; bruissa 149.2; chee siong teh 145.1; daliu 238.1; difeng, zhu 258.1; Drobot Dean Titel, 125.6, 126.1; EdNurg 283.1; Eichhammer, Michael 103.1; Elizaveta 199.1; EmotionPhoto 125.5, 126.5; euthymia 143.1; eveleen007 141.6; Fischer, Magda 127.1; fizkes 177.1; FotoIdee 101.1; Fotoschlick 288.2; Geithe, Ralf 18.1; Goldmann, Mario 59.7, 60.2; gonzalocalle 154.1; Gorodenkoff 71.1; Halfpoint 356.1; Henk, Kica 258.2; Heorshe 68.2, 288.1, 292.1, 295.4; JackF 117.1, 133.1; janvier 165.2; jollier\_ 308.1; Khaligo 220.1; kiuikson 124.5, 126.10; Kneschke, Robert 7.1; konradbak 125.3, 126.7; Kubarkov, Pavel 147.1; Lis, Kiryl 240.1; luismolinero 354.3; magraphics 59.6, 60.1; mdorotya 134.1; michaklootwijk 59.5, 60.5; Monkey Business 125.4, 126.6; moschiorini 141.5; Mücke, Wolfgang 369.1; nsd-power 1.2; opolja 124.3, 126.9; pandavector 141.2; Povoziuk, Maksym 121.1; pressmaster 286.1; RAM 59.4, 60.3, 366.1; Ryzhov, Sergey 40.1; savanno 375.1; science photo 59.1, 59.2, 60.6; SergiyN 124.1, 124.2; Seybert, Gerhard 124.4, 126.3; Sondem 69.1; starush 320.1; stockphoto-graf 361.1; Stockwerk-Fotodesign 349.1; sutsaiy 68.1; vitals 368.2; Lutsenko, Oleksandr 314.1. |Umweltbundesamt, Dessau-Roßlau: 386.1. |Voth, Martin, Heiden / Köln: 54.1, 54.2, 54.3, 55.1, 55.2, 65.1, 96.4, 96.5, 96.6, 96.7, 97.4, 97.5, 97.6, 99.1, 99.2, 101.2, 107.1, 114.1, 118.1, 123.1, 123.2, 123.3, 140.1, 140.2, 145.2, 155.1, 159.1, 162.1, 174.1, 289.1, 291.1, 291.2, 291.3, 291.4, 291.5, 292.2, 295.1, 295.3, 297.1, 297.2, 297.3, 297.4, 297.5, 297.6, 300.1, 300.2, 300.3, 300.4, 301.1, 301.2, 301.3, 301.4, 301.5, 302.1, 302.2, 302.3, 302.4, 302.5, 302.6, 302.7, 302.8, 302.9, 302.10, 303.2, 303.3, 303.4, 303.5, 303.6, 303.7, 303.8, 303.9, 303.10, 303.11, 303.12, 303.13, 303.14, 303.15, 303.16, 303.17, 310.1, 310.2, 310.3, 310.4, 310.5, 310.6, 310.7, 310.8, 310.9, 310.10, 310.11, 310.12, 310.13, 310.14, 312.1, 315.2, 316.1, 317.1, 317.2, 317.3, 318.1, 318.2, 320.2, 333.1, 333.2, 333.3, 337.1, 339.1, 340.1, 340.2, 346.1, 347.1, 347.2, 354.1, 354.2, 354.4, 360.1, 370.1, 370.2, 370.3, 373.1, 373.2, 376.1, 382.1, 384.1, 384.2, 393.1, 393.2, 393.3, 394.1, 395.1, 396.1, 396.2, 396.3, 397.1, 397.2, 399.1, 399.2, 399.3, 399.4, 399.5, 400.1, 401.1, 401.2, 401.3, 402.1, 402.2, 406.1, 407.1, 407.3, 410.1, 412.1, 414.1, 414.2, 414.3, 415.1, 415.2, 415.3, 416.1, 416.2. |YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 7.2, 113.4, 265.1. |© Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), Bonn: 386.6.