

Hans Jecht, Marcel Kunze, Peter Limpke, Rainer Tegeler, Tobias Fieber

Handeln im Handel

Arbeitsbuch mit Lernsituationen

1. Ausbildungsjahr für die Ausbildung im Einzelhandel: Lernfelder 1–5

5. 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.

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf 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.

Die Seiten dieses Arbeitshefts bestehen zu 100 % aus Altpapier.

Damit tragen wir dazu bei, dass Wald geschützt wird, Ressourcen geschont werden und der Einsatz von Chemikalien reduziert wird. Die Produktion eines Klassensatzes unserer Arbeitshefte aus reinem Altpapier spart durchschnittlich 12 Kilogramm Holz und 178 Liter Wasser, sie vermeidet 7 Kilogramm Abfall und reduziert den Ausstoß von Kohlendioxid im Vergleich zu einem Klassensatz aus Frischfaserpapier. Unser Recyclingpapier ist nach den Richtlinien des Blauen Engels zertifiziert.

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

ISBN 978-3-14-**222274**-5

Der Unterricht in der Berufsschule soll die Schülerinnen und Schüler zur Mitgestaltung ihrer Berufs- und Arbeitswelt befähigen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, muss im schulischen Handeln von **beruflichen Handlungssituationen** ausgegangen werden. Dies sind relevante *berufstypische* Aufgabenstellungen und Handlungsabläufe, die die Auszubildenden in ihrem späteren Berufsleben antreffen werden.

Im Unterricht wird daher die Arbeit mit entsprechend strukturierten **Lernsituationen** erforderlich. Sie konkretisieren die Lernfelder in Form von **komplexen Lehr-/Lernarrangements**. Dies geschieht durch didaktische Reflexion von beruflichen Handlungssituationen.

Im vorliegenden Arbeitsbuch wurden Handlungssituationen für das 1. Ausbildungsjahr der Ausbildungsberufe „**Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel**“ sowie „**Verkäufer und Verkäuferin**“ konzipiert, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Für den optimalen Einsatz dieses Werkes wird das Lehrbuch „Handeln im Handel, 1. Ausbildungsjahr“ (Bestellnummer 222266) empfohlen.

Als Ausgangspunkt haben wir Situationen konzipiert, die für die Berufsausübung im Einzelhandel bedeutsam sind. Daraus ergeben sich Handlungen, die gedanklich nachvollzogen oder möglichst selbst ausgeführt werden müssen (**Lernen durch Handeln**). Der Unterrichtsverlauf und die Lerninhalte sind an die Struktur der jeweiligen Handlungssituation angelehnt. Die Schülerinnen und Schüler sollen zunächst ihr weiteres Vorgehen bei der Bearbeitung selbstständig planen, bevor sie die erforderlichen Handlungen aufgrund der eigenen Planung ebenfalls in eigener Verantwortung durchführen und kontrollieren – soweit dies aufgrund der jeweiligen Klassensituation möglich ist.

Bei der Konzipierung der Lernsituationen wurde Wert darauf gelegt, dass darin eine Problemstellung (**Handlungssituation**) enthalten ist, die einen klaren Bezug zu einer oder mehreren typischen beruflichen Handlungssituationen aufweist. Wir haben darauf geachtet, dass die **Handlungsaufgaben**, die zur Problemlösung bearbeitet werden sollen, eine ausreichend hohe, aber nicht überfordernde Komplexität aufweisen. Im Rahmen der ersten Handlungsaufgabe jeder Lernsituation erfolgt zunächst eine Reflexion und Erarbeitung der Problemstellung und die Planung des weiteren Vorgehens zum Lösen der aufgeworfenen Probleme. Diese erste Handlungsaufgabe sollte daher im Klassenverband gemeinsam bearbeitet werden.

Zur Problemlösung müssen mithilfe des Lehrbuches zunächst theoretische Lerninhalte erarbeitet werden. Die darauf aufbauende Problemlösung führt zu einem Handlungsprodukt. Dies ist das geistige oder materielle Ergebnis des Unterrichts. Daran kann der Erfolg des individuellen Lösungsweges gemessen werden. Es kann Folgendes kontrolliert werden:

- Ist die anfängliche Problemstellung erfolgreich gelöst worden?
- Welche Fehler (z. B. Informationsdefizite) waren die Ursachen für ein unzureichendes Handlungsprodukt?

Nach Durcharbeiten der Lernsituationen sollte Zeit eingeplant werden für Übungs-, Anwendungs- und Transferphasen, in denen das neu erworbene Wissen reorganisiert und gesichert werden kann. Im Rahmen der **Vertiefungs- und Anwendungsaufgaben** zu vielen Handlungssituationen haben wir solche Übungs- und Wiederholungsaufgaben konzipiert. Darüber hinaus werden in den Vertiefungs- und Anwendungsaufgaben auch Inhalte bearbeitet, die aufgrund der Wahrung des Handlungsstrangs der Lernsituation nicht im Rahmen der Handlungsaufgaben bearbeitet werden konnten. Ferner steht im **Lehrbuch** eine Vielzahl von Aufgaben (zum Wiederholen und Üben) und Aktionen (zur Anwendung und zum Transfer) zur Verfügung.

Für Verbesserungsvorschläge und Anregungen sind Verlag und Autoren stets dankbar.

INHALTSVERZEICHNIS

LERNFELD 1

1	Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren	7
1	Wir erkunden einen Betrieb im Einzelhandel	7
2	Wir im Einzelhandel erfüllen verschiedene Funktionen in der Gesamtgesellschaft	9
3	Wir unterstützen unser Unternehmen bei der Erreichung der Unternehmensziele	16
4	Wir erkennen die Kundenorientierung als wichtigen Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen	20
5	Wir lernen die Weisungssysteme des Ausbildungsbetriebs nachzuvollziehen	25
6	Die Auszubildenden der Ambiente Warenhaus AG informieren sich über ihre zu erfüllenden Aufgaben im ersten Ausbildungsjahr	34
7	Wir achten auf die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und vertraglichen Vereinbarungen bei der Arbeitszeitplanung von Auszubildenden	38
8	Wir erkennen Notwendigkeit und Grenzen der sozialen Sicherung	46
9	Wir erkennen Grenzen der sozialen Sicherung und die Notwendigkeit der privaten Altersvorsorge	55

LERNFELD 2

2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	62
1	Wir führen ein Verkaufsgespräch professionell durch	62
2	Wir verwenden Sprache und Körpersprache als Instrumente in Verkaufsgesprächen	65
3	Wir beachten Kommunikationsregeln in Verkaufsgesprächen	70
4	Wir nehmen Kontakt zu den Kundinnen und Kunden auf und ermitteln deren Bedarf	73
5	Wir legen den Kundinnen und Kunden Ware vor und verwenden Verkaufsargumente	77
6	Wir nennen Preise und behandeln Einwände	82
7	Wir eignen uns Warenkenntnisse an	87
8	Wir führen bei Kundinnen und Kunden den Kaufentschluss herbei	91
9	Wir beenden das Verkaufsgespräch zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden	94
10	Wir führen komplexe Verkaufsgespräche durch	97

LERNFELD 3

3	Kundinnen und Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	102
1	Wir schließen Kaufverträge im Selbstbedienungssystem ab und erfüllen diese	102
2	Wir schließen Kaufverträge im Vollbedienungssystem ab und erfüllen diese	105
3	Wir schließen Kaufverträge im Vorwahlsystem ab und erfüllen diese	108
4	Wir kassieren den Verkaufspreis bar	111
5	Wir berücksichtigen umsatzsteuerliche Bestimmungen bei der Erstellung von Rechnungen	117
6	Wir bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung an	120
7	Wir verkaufen Waren unter Eigentumsvorbehalt	126
8	Wir wickeln Zahlungen mit Kunden- und Kreditkarte ab	128
9	Wir wickeln unterschiedliche Zahlungsarten ab	132
10	Wir erstellen einen Kassenbericht für eine ordnungsgemäße Kassenführung	142
11	Wir lösen rechnerische Probleme im Servicebereich Kasse	143
12	Wir nutzen Kassensysteme als Instrumente zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem	150

LERNFELD 4

4	Waren präsentieren	158
1	Wir orientieren uns über die verschiedenen Strategien der Verkaufsraumgestaltung	158
2	Wir beachten Regeln zur Gestaltung des Ladenumfeldes	161
3	Wir gestalten die Verkaufsräume	173
4	Wir richten ein Einzelhandelsgeschäft unter Beachtung aller Aspekte der Warenpräsentation ein	182

5	Werben und den Verkauf fördern	185
1	Wir erstellen einen Werbeplan unter Beachtung der Werbegrundsätze	185
2	Wir bewerten den Erfolg der Werbemaßnahmen	195
3	Wir führen Maßnahmen zur Kundenbindung durch	202
4	Wir informieren uns über ethische und gesetzliche Grenzen der Werbung.	207

BILDQUELLENVERZEICHNIS

fotolia.com, New York: debert 143.1; eyewave 124.1; fhmedien_de 132.1; Gregor, Adam 77.1; Kaarsten 7.1, 7.3; Kaljikovic, Amir 73.1; Kneschke, Robert 38.1; Meddy Popcorn 7.4; Photographee.eu 9.1; Phototom 94.1; pressmaster 161.1; Romanenkova, Svetlana 70.1; stockWERK 207.1; th-photo 105.1; tm-photo 7.2; ufotopixl10 20.1; Wendler, Joachim 111.1.

Görmann, Felix (RV), Berlin: 16.1, 34.1, 55.1, 62.1, 108.1, 118.1, 126.1, 128.1, 150.1, 202.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 114.1.

iStockphoto.com, Calgary: kali9 Titel.

mauritus images GmbH, Mittenwald: agefotostock 142.1.

OKS Group, Delhi: 120.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: dpa-infografik 58.1; dpa-infografik GmbH 58.2; ZB/Bernd Wüstneck 65.1; ZB/Pleul, Patrick 97.1.

S-Payment GmbH, Stuttgart: 139.1, 139.2, 139.3.

Shutterstock.com, New York: ariadna de raadt 87.1; eddtoro 173.1; Lipov, Victoria 172.4; Nguyen, Trong 172.1; VtIs 82.1.

stock.adobe.com, Dublin: A_Bruno 117.1; beermedia 79.1; bodnarphoto 185.1; Divizia, Claudio 116.1; Gorodenkoff 91.1; Magryt 171.2; msnider 172.2; serdarerenlere 171.1; Sharonwildie 172.3; vipman4 172.5.

ullstein bild, Berlin: CARO/Ruffer 102.1.

1 Wir erkunden einen Betrieb im Einzelhandel



Anja Maibaum



Britta Krombach



Robin Labitzke



Lars Panning

HANDLUNGSSITUATION

Am ersten Tag der Ausbildung. Morgens treffen sich die neuen Auszubildenden vor dem Schulungsraum.

Lars Panning: „Morgen! Ich bin der Lars!“

Anja Maibaum: „Hallo! Ich bin Anja!“

Robin Labitzke: „Robin, hallo zusammen!“

Britta Krombach: „... und ich heiße Britta. Sag mal Lars, warst du nicht auch auf der Freiherr-von-Stein-Schule vorher?“

Lars Panning: „Ja, da war ich zuletzt in der 10c. Dann kenn ich ja jetzt wenigstens schon einmal wen. Ansonsten ist hier alles ziemlich neu, groß und unübersichtlich. Ich muss mich hier überhaupt erst einmal orientieren.“

Informationen zum Lösen der folgenden Handlungsaufgaben finden Sie im Lehrbuch „Handeln im Handel, 1. Ausbildungsjahr“ im Kapitel 1 (Wir erkunden einen Betrieb im Einzelhandel) des Lernfeldes 1.

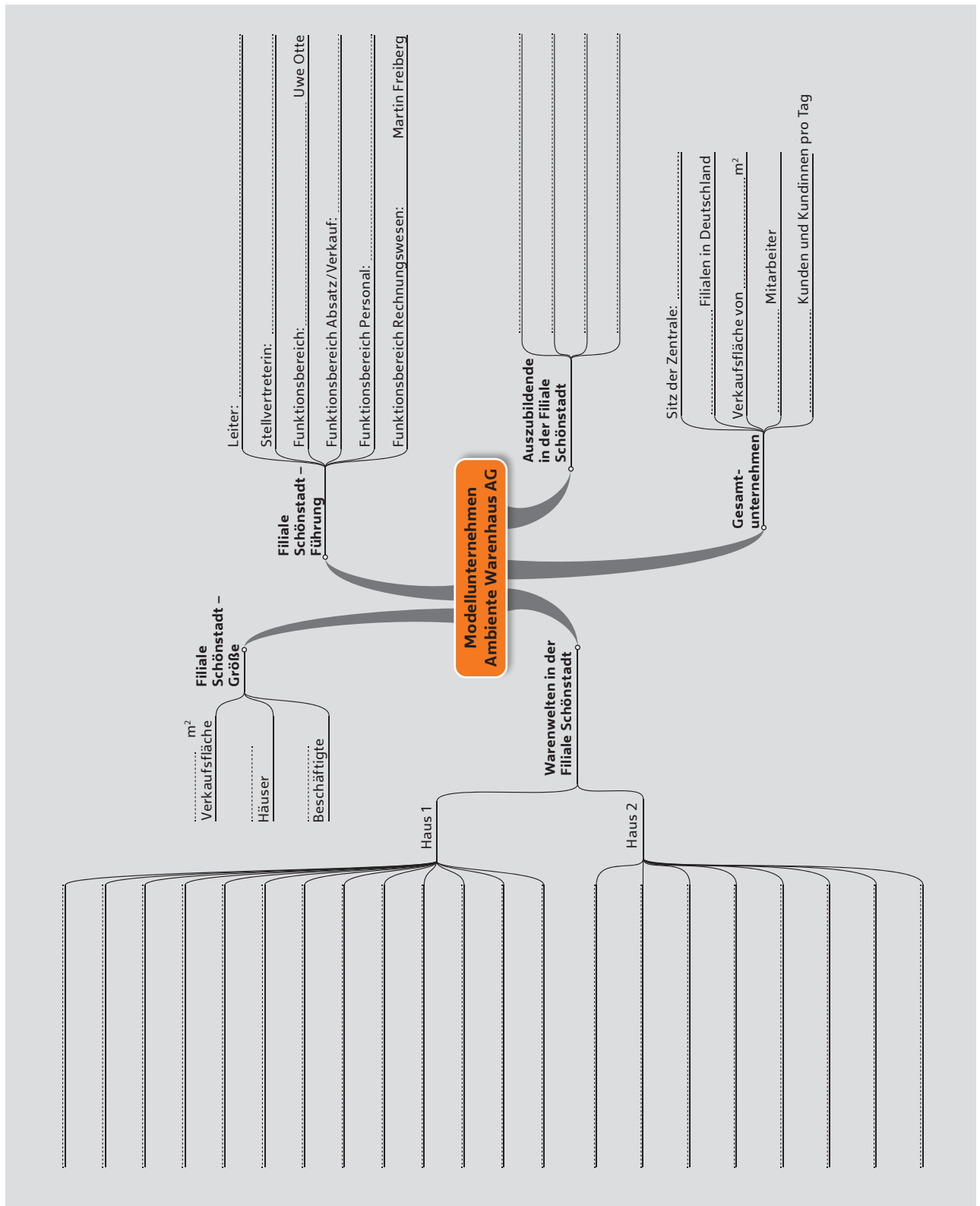
HANDLUNGSAUFGABEN

1. Vor welchem Problem stehen die neuen Auszubildenden der Ambiente Warenhaus AG?

2. Welches Ziel sollte die Ambiente Warenhaus AG verfolgen, damit das Problem gelöst werden kann?

3. Aus welchen Quellen können die neuen Auszubildenden Informationen zur schnellen Orientierung im Unternehmen gewinnen?

4. Erkunden Sie das Modellunternehmen Ambiente Warenhaus AG und ergänzen Sie die fehlenden Angaben in der Mindmap.



5. Um z. B. Geschäftspartnerinnen und -partnern einen Überblick über Ihr Ausbildungsunternehmen geben zu können, benötigen Sie wichtige Informationen über Ihren Betrieb, die in einem sogenannten Unternehmensprofil zusammengefasst werden. **Erstellen Sie ein Unternehmensprofil Ihres Ausbildungsbetriebs, indem Sie die folgende Tabelle ergänzen.**

Unternehmensprofil für meinen Ausbildungsbetrieb ...	
Branche:	
Produkte und Leistungen:	
Rechtsform:	
Standort(e):	
Anzahl der Mitarbeitenden:	
Anzahl der Auszubildenden:	
Anzahl der Lieferanten:	
Anzahl der Kundinnen und Kunden:	
Jahresumsatz:	
Besonderheiten:	

VERTIEFUNGS- UND ANWENDUNGSAUFGABEN

Zur weiteren Vertiefung der Lerninhalte und Sicherung der Lernergebnisse empfehlen wir das Bearbeiten der Aufgaben und Aktionen in Kapitel 1 des Lernfeldes 1 Ihres Lehrbuches „Handeln im Handel, 1. Ausbildungsjahr“.

2 Wir im Einzelhandel erfüllen verschiedene Funktionen in der Gesamtgesellschaft

HANDLUNGSSITUATION

Die Auszubildenden der Ambiente Warenhaus AG treffen sich am zweiten Tag ihrer Ausbildung in einem Seminar. Die Ausbildungsleiterin Daniela Rosendahl führt sie in das Thema ein.

Frau Rosendahl: „Sie haben Ihre Ausbildung in einem Unternehmen des Einzelhandels begonnen. Sie müssen damit rechnen, in nächster Zeit im privaten Bereich mit Fragen konfrontiert zu werden wie:

- Was macht so ein Einzelhandelsunternehmen überhaupt?
- Wo steht es im Rahmen der Gesamtwirtschaft?

Ihre Mitschülerinnen und Mitschüler in der Berufsschule stellen vielleicht Fragen wie:

- Wodurch unterscheidet sich die Ambiente Warenhaus AG von anderen Einzelhandelsunternehmen wie den Discounter Ludl und Uldi?

Also, Sie müssen in Zukunft Ihren Betrieb und dessen Besonderheiten präsentieren können ...“



Informationen zum Lösen der folgenden Handlungsaufgaben finden Sie im Lehrbuch „Handeln im Handel, 1. Ausbildungsjahr“ in den Kapiteln 2 (Wir erkennen die Beziehungen zwischen Haushalten und Unternehmen), 3 (Wir als Einzelhändler erfüllen verschiedene Funktionen in der Gesamtgesellschaft), 6 (Wir können den Kunden die Waren in unterschiedlichen Geschäften anbieten) und 7 (Wir können den Kunden die Waren auf unterschiedliche Arten anbieten).