

Dipl.-Hdl. Hans Jecht, M. Ed. Tobias Fieber, Dipl.-Hdl. Marcel Kunze, Dipl.-Hdl. Peter Limpke,
Dipl.-Hdl. Rainer Tegeler

Einzelhandel 4.0

Arbeitsbuch mit Lernsituationen
1. Ausbildungsjahr: Lernfelder 1–5

3. 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 Einzelhandel 4.0. 1. Ausbildungsjahr. Arbeitsbuch

Für Lehrerinnen und Lehrer



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)

© 2025 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. 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.

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 978-3-8045-5339-2

Die Arbeitsaufgaben für Beschäftigte im Einzelhandel werden aus verschiedenen Gründen immer vielfältiger, komplexer und schwieriger. Vor diesem Hintergrund muss der Unterricht in der Berufsschule die Schülerinnen und Schüler zu einer umfassenden 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 Lernsituationen für das 1. Ausbildungsjahr der Ausbildungsberufe **Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** sowie **Verkäufer/Verkäuferin** konzipiert, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Für den optimalen Einsatz dieses Werkes wird das Lehrbuch „Einzelhandel 4.0, 1. Ausbildungsjahr“ 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.

Der Unterricht mit diesem Arbeitsbuch orientiert sich an der folgenden Struktur:

- 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. Diese sind herausfordernd, aber nicht überfordernd. Sie fordern dezidiert und explizit die Erarbeitung von Handlungsprodukten. Dabei soll der Handlungskreislauf der vollständigen Handlung durchlaufen werden.
- 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.
- Die Kenntnis grundlegender Begrifflichkeiten des Einzelhandels ist bedeutsam und wesentlich für das Verständnis der Wirklichkeit im Beruf, aber auch im Privatleben. Begrifflichkeiten zu kennen heißt auch, verstehen zu lernen. **Glossare** helfen dabei. Ein Glossar ist also eine Liste von Worten mit Erklärungen.
Im Arbeitsbuch sollen die Schülerinnen und Schüler dazu angeregt werden, eine solche Liste eigenständig zu erstellen. Jedes Kapitel, das im Schulbuch behandelt wird, kann auf Grundbegriffe hin untersucht werden, die man entweder überhaupt noch nicht gehört hat bzw. deren Bedeutung man noch nicht kennt. Jeder wichtige Begriff soll das **Glossar** erweitern. Aufgaben, in denen das Glossar erweitert werden kann, sind mit dem Symbol  gekennzeichnet. Das Glossar kann das ganze Schuljahr geführt und laufend ergänzt werden. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln auf diese Weise ihre sprachlichen Fähigkeiten. Dies erweitert ihr Verständnis komplexer Zusammenhänge in Einzelhandelsunternehmen. Eine Vorlage für das Glossar finden Sie in der Anlage dieses Arbeitsbuches und als Download unter: www.westermann.de/landing/einzelhandel4-0/glossar
- Zur Problemlösung müssen mithilfe des Lehrbuchs zunächst theoretische Lerninhalte erarbeitet werden. Die darauf aufbauende Problemlösung führt zu einem **Handlungsprodukt**. Dieses Handlungsprodukt ist das geistige oder materielle Ergebnis des Unterrichts. Daran kann der Erfolg des individuellen Lösungsweges gemessen werden. Es kann Folgendes kontrolliert werden:
 - Ist die Problemstellung erfolgreich gelöst worden?
 - Welche Fehler (z. B. Informationsmängel) waren die Ursachen für ein unzureichendes Handlungsprodukt?
- Stärker als in jedem anderen Curriculum wird in dem Rahmenlehrplan für diesen Ausbildungsberuf die Vermittlung von **Methodenkompetenzen** und der Fähigkeit zum Selbstmanagement gefordert. Dies wird in unserem Buch durchgehend und

konsequent eingeübt und trainiert: Durch die systematische **Anwendung wichtiger Lern-, Arbeits- und Präsentations-techniken** im Zusammenhang mit dem behandelten Thema werden **Grundlagen zum Erwerb der beruflich geforderten Handlungskompetenz** gelegt.

- Nach dem 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 derartige Übungs- und Wiederholungsaufgaben entwickelt. 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 stehen im Lehrbuch eine Vielzahl von Aufgaben zum Wiederholen und Üben zur Verfügung. Unter www.westermann.de/einzelhandel4-0 finden Sie eine ausführliche Vorstellung des Lehrwerkskonzeptes sowie der anderen Titel der Reihe. Passend zu diesem Arbeitsbuch und dem dazugehörigen Schulbuch stehen zahlreiche digitale Materialien zur Erhöhung des Lernzuwachses zur Verfügung – Filme, Erklär- und Scribble-Videos, interaktive Lernquizze und mehr. Ebenfalls unter www.westermann.de/einzelhandel4-0 sind weitere Informationen und Beispiele der in der BiBox zum Lehrwerk eingebundenen Materialien zu finden.

Für Verbesserungsvorschläge und Anregungen sind Verlag und Autoren stets dankbar.

Frühjahr 2025

Die Verfasser

1	Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren	7
1	Das Modellunternehmen	7
2	Umfassende Handlungskompetenzen der Arbeitnehmenden	11
3	Soziale Kompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	19
4	Unternehmensziele	24
5	Kundenorientierung als wichtigster Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen	28
6	Duale Berufsausbildung im Einzelhandel	34
7	Gesetzliche Bestimmungen und vertragliche Vereinbarungen zur Arbeitszeitgestaltung von Auszubildenden	38
8	Notwendigkeit und Grenzen sozialer Sicherung	47
9	Die Organisation des Unternehmens	57
2	Die Durchführung eines typischen Verkaufsgesprächs	67
1	Grundlagen für erfolgreiche Verkaufsgespräche	67
2	Das Warenwissen	71
3	Kommunikation in Verkaufsgesprächen	77
4	Der Einsatz der Sprache und Körpersprache im Verkauf	83
5	Der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden und die Bedarfsermittlung	90
6	Die Warenvorlage und die Verkaufsargumentation	96
7	Die Preisnennung und die Einwandbehandlung	102
8	Die Herbeiführung der Kaufentscheidung	110
9	Der Abschluss des Verkaufsgesprächs	114
10	Die professionelle Durchführung eines komplexen Verkaufsgesprächs	119
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	127
1	Abschluss und Erfüllung von Kaufverträgen im Selbstbedienungssystem	127
2	Abschluss und Erfüllung von Kaufverträgen im Vollbedienungssystem	130
3	Abschluss und Erfüllung von Kaufverträgen im Vorwahlsystem	139
4	Der Verkauf unter Eigentumsvorbehalt	142
5	Kassensysteme als Instrumente im Warenwirtschaftssystem	145
6	Die Umsatzsteuer	153
7	Die Barzahlung	157
8	Die bargeldlose Zahlung	163
9	Die Zahlung mit Kunden- und Kreditkarten	169
10	Verschiedene Zahlungsarten	172
11	Die Anwendung von Rechenverfahren	177
4	Waren präsentieren	184
1	Das Instore-Marketing	184
2	Das Ladenumfeld	187
3	Das Einrichten von Verkaufsräumen	199
4	Projekt: Ladengestaltung	209

5	Werben und den Verkauf fördern	212
1	Instrumente der Kommunikationspolitik	212
2	Werbung	215
3	Bewertung des Werbeerfolgs	226
4	Kundenbindung	232
5	Ethische und gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs	239
 Glossarvorlage		245
 Bildquellenverzeichnis		248

1 Das Modellunternehmen



Stefanie Beyer



Shirin Gül



Martin Klages



Jakub Novak

HANDLUNGSSITUATION

Am ersten Tag in der Berufsschule. Morgens treffen sich die neuen Auszubildenden vor dem Klassenzimmer.

Jakub Nowak: „Morgen! Ich bin der Jakub!“

Stefanie Beyer: „Hallo! Ich bin Stefanie!“

Shirin Gül: „... und ich heiße Shirin. Ich bin bei der Lemi AG. Sag mal Jakub, warst du nicht auch auf der Freiherr-von-Stein-Schule vorher?“

Jakub Nowak: „Ja, ich war zuletzt in der 10c. Dann kenn ich ja jetzt wenigstens schon einmal jemanden. 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 „Einzelhandel 4.0, 1. Ausbildungsjahr“, in den Kapiteln 1 und 2 des Lernfelds 1.

HANDLUNGS-AUFGABEN

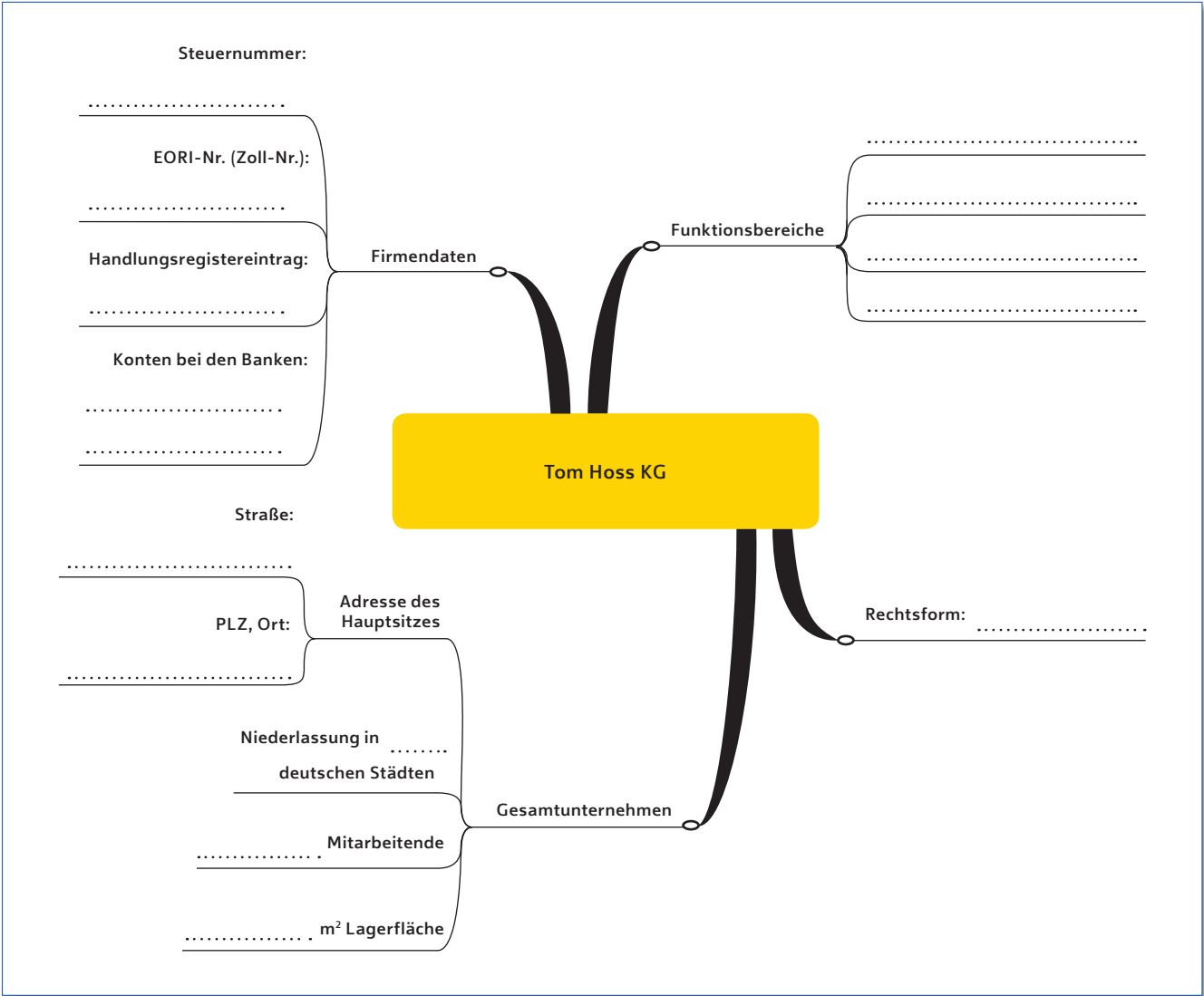
- G** a) Lesen Sie die Kapitel 1.1 und 1.2 im Schulbuch „Einzelhandel 4.0“ durch.
 b) Suchen Sie die Begriffe heraus, die Sie nicht verstehen.
 c) Tragen Sie diese Begriffe in das Glossar am Ende des Arbeitsbuchs ein.
 d) Klären Sie anschließend diese Begriffe in der Klasse.
 e) Halten Sie die Erklärung für den jeweiligen Begriff ebenfalls im Glossar am Ende des Arbeitsbuchs fest.

1. Vor welchem Problem stehen die neuen Auszubildenden der Tom Hoss KG?

2. Welches Ziel sollten die ausbildenden Unternehmen verfolgen, damit das Problem gelöst werden kann?

3. Aus welchen Informationen können die neuen Auszubildenden Informationen zur schnellen Orientierung in ihrem Unternehmen gewinnen?

4. Erkunden Sie das Modellunternehmen Tom Hoss KG 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. Diese werden in einem sogenannten Unternehmensprofil zusammengefasst.

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	

6. Bereiten Sie ein Referat für die Präsentation Ihrer Ergebnisse aus Aufgabe 6 vor. Beachten Sie bei der Vorbereitung folgende Dinge:

- Denken Sie bei der Vorbereitung an Ihre Zuhörerinnen und Zuhörer. Ein Referat kann für das Publikum schnell langweilig werden.
- Überlegen Sie sich für das Referat interessante Aspekte aus Ihrem Unternehmen, damit das Publikum Ihnen zuhören möchte.
- Erstellen Sie ein Plakat mit den Ergebnissen aus Aufgabe 6. Dieses Plakat beziehen Sie in Ihre Präsentation ein.
- Wenn Sie es für notwendig erachten, erstellen Sie sich Moderationskarten zu den einzelnen Punkten auf dem Plakat. Schöner ist es natürlich, wenn Sie das Referat halten, ohne Moderationskarten zu verwenden. Moderationskarten führen schnell dazu, dass die Inhalte abgelesen werden.
- Beschriftung von Moderationskarten:
Notieren Sie sich das Schlagwort Ihres Referats/Plakats auf der Moderationskarte. Schreiben Sie sich in Stichpunkten die Erklärungen zu dem Schlagwort, die Sie im Rahmen Ihrer Präsentation geben wollen, auf die Karte. Schreiben Sie keine ganzen Sätze auf, da diese zum Ablesen führen. Ein Vorteil von Moderationskarten ist, dass sie während der Präsentation Ihre Hände binden. Oft wissen Präsentierende nicht, wohin sie mit ihren Händen sollen. Sie werden dann häufig in die Tasche gesteckt. Dies sollte niemals passieren.

VERTIEFUNG- UND ANWENDUNGSAUFGABEN

Sie haben entweder den Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel oder Verkäuferin/Verkäufer gewählt. Um sich Ihre Entscheidung nochmals bewusst zu machen, beantworten Sie bitte die folgenden Fragen.

a) Warum haben Sie eine Ausbildung in diesem Beruf gewählt?

b) Welche Klischees sind manchmal noch zu beobachten für den Beruf, für den Sie gerade ausgebildet werden?

c) Wie sieht das Berufsbild heute tatsächlich aus?

Zur weiteren Vertiefung der Lerninhalte und Sicherung der Lernergebnisse empfehlen wir das Bearbeiten der Aufgaben in den Kapiteln 1 und 2 des Lernfelds 1 in Ihrem Lehrbuch „Einzelhandel 4.0, 1. Ausbildungsjahr“.

fotolia.com, New York: Czauderna, Henry 232.1; jonasginter 215.1; Junker, Denis 142.1; Kaljikovic, Amir 90.1; Kneschke, Robert 38.1; nmann77 239.1; pressmaster 187.1; Skowronek, Danny 114.1; th-photo 130.1; weseetheworld 157.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 118.1, 148.1, 201.1, 201.2, 201.3, 201.4, 202.1, 202.2.

Shutterstock.com, New York: imoooun Titel; Lipov, Victoria 198.4; Nguyen, Trong 198.1, 199.1.

stock.adobe.com, Dublin: contrastwerkstatt 11.1, 28.1, 169.1; deagreez 67.1; debert 177.1; Drobot Dean 7.3; fotofabrika 172.1; industrieblick 127.1; JackF 71.1; justaa 24.1; Kitty 34.1; Kneschke, Robert 83.1; lassedesignen 102.1; Levitsky, Seva 7.1; luismolironero 7.4; Magryt 197.2; msnider 198.2; Nejron Photo 110.1; New Africa/Yastremska, Olga 19.1; nik0.0kin 161.1, 167.1; o1559kip 119.1; pattilabelle 209.1; Picture-Factory 77.1; Raths, Alexander 7.2; rdnzl 96.1; Reitz-Hofmann, Birgit 153.1; Ryzhov, Sergey 139.1; serdarerenlere 197.1; Sharonwildie 198.3; Wagner, Frank 198.5; Wisniewska, Monika 145.1.

YPS – York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 98.1, 154.1, 160.1.