



EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Prüfungskompetenz Verkauf

Fallbezogenes Fachgespräch

Lektorat: Christel Eichhoff

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 97491

Verfasser

Christel **Eichhoff** (Lektorat)

Joachim **Beck**

Das vorliegende Buch wurde auf der **Grundlage der aktuellen amtlichen Rechtschreibregeln** erstellt.

1. Auflage 2009

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert.

ISBN 978-3-8085-9749-1

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2009 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung: braunwerbeagentur, Stefanie Braun, 42477 Radevormwald

Satz: Meis Grafik, 59469 Ense

Druck: Media-Print Informationstechnologie, 33100 Paderborn

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkungen zum Fallbezogenen Fachgespräch	4
Übungsaufgabe Warenkenntnisse	7
Rollenspiel Fallbezogenes Fachgespräch	8
Aufgaben Fallbezogenes Fachgespräch	11
1 Wahlqualifikation: Warenannahme, Warenlagerung	11
1.1 Warenannahme, Warenwirtschaftssystem	11
1.2 Sortimentspflege	13
1.3 Lagerhaltung	15
1.4 Renner-Penner-Liste, Inventurdifferenzen	17
1.5 Warenplatzierung	19
1.6 Lagerhaltung	21
2 Wahlqualifikation: Beratung und Verkauf	23
2.1 Bedarfsermittlung	23
2.2 Kaufmotive	25
2.3 Kundeneinwände	27
2.4 Reklamation, Kulanz	29
2.5 Alternativ- und Zusatzangebote	31
2.6 Besondere Verkaufssituationen	33
3 Wahlqualifikation: Kasse	35
3.1 Kassieren, Barzahlung	35
3.2 Scannerkasse, Kassenabrechnung	37
3.3 Erfassung der Warenbewegungen, bargeldlose Zahlung	39
3.4 Stresssituationen	41
3.5 Gutscheine	43
3.6 Sonderfälle	45
4 Wahlqualifikation: Marketingmaßnahmen	47
4.1 Werbekonzept	47
4.2 Warenplatzierung, Warenpräsentation	49
4.3 Schaufenster	51
4.4 Serviceleistungen	53
4.5 Visual Merchandising	55
4.6 Sonderaktion	57

Vorbemerkungen zum Fallbezogenen Fachgespräch

Sehr geehrte angehende **Verkäuferin**, sehr geehrter angehender **Verkäufer**,
sehr geehrte interessierte Leserinnen und Leser,

wir, die Autoren des Buches Prüfungskompetenz Verkauf, möchten Sie mit unserem Buch bei Ihrer Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch unterstützen.

Dem **Fallbezogenen Fachgespräch** kommt im Rahmen der Abschlussprüfung für Verkäuferinnen und Verkäufer eine große Bedeutung zu. Zum einen macht es mit 50 % die Hälfte der Gesamtprüfungsnote aus und zum anderen handelt es sich um ein sogenanntes Sperrfach. Das bedeutet, dass eine mangelhafte Leistung in diesem Prüfungsteil nicht durch einen anderen Prüfungsteil ausgeglichen werden kann, sondern dass mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden müssen (vgl. Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004, § 11).

Aufbau und Ablauf der Prüfung

„Der Prüfling soll im Rahmen eines Fachgespräches anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben zeigen, dass er kunden- und serviceorientiert handeln kann. Die festgelegte Wahlqualifikationseinheit ist die Grundlage für die Aufgabenstellung. Der im Berichtsheft dokumentierte Warenbereich ist zu berücksichtigen.“ (Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004, § 11 (3) 4.)

Gemäß der Verordnung steht Ihnen eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten zur Verfügung, in der Sie die von Ihnen ausgewählte Aufgabe bearbeiten und sich üblicherweise Notizen machen können. Anschließend findet das Fachgespräch mit der Prüfungskommission statt. Es hat eine Dauer von maximal 20 Minuten. Nach der Begrüßung der oder durch die Mitglieder der Prüfungskommission werden Sie zunächst Ihre Bearbeitung der Aufgabe präsentieren können. Wir empfehlen Ihnen, dabei die geforderte Kunden- und Serviceorientierung ebenso wie sortimentspezifische Aspekte zu berücksichtigen, falls dies nicht sowieso im Rahmen der Aufgabe gefordert wird. Anschließend haben die Mitglieder der Prüfungskommission die Möglichkeit, Ihnen Verständnis- und/oder Vertiefungsfragen zu stellen. Der geschilderte Ablauf stellt den allgemein üblichen Verlauf des Fachgespräches dar. Ein abweichender Verlauf, z. B. in Form eines simulierten Verkaufsgespräches, ist ebenso denkbar.

Denken Sie daran, Ihr Berichtsheft zur Prüfung mitzubringen, falls die Prüfungskommission es nicht bereits vorab erhalten hat.

Dass Sie pünktlich zum Prüfungstermin erscheinen, sollte selbstverständlich sein.

Wahlqualifikationseinheiten

Bereits zu Beginn Ihrer Ausbildung wurde eine Wahlqualifikationseinheit festgelegt, die in einem Zeitraum von drei Monaten im 2. Ausbildungsjahr den Schwerpunkt Ihrer betrieblichen Ausbildung darstellt.

Vorbemerkungen zum Fallbezogenen Fachgespräch

Die folgenden vier **Wahlqualifikationseinheiten** stehen gemäß der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel zur Auswahl (vgl. Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004, Anlage 1):

1. Warenannahme, Warenlagerung

Bestandssteuerung – Warenannahme und -kontrolle – Warenlagerung

2. Beratung und Verkauf

Beratungs- und Verkaufsgespräche – Umtausch, Beschwerde und Reklamation – Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen

3. Kasse

Service an der Kasse – Kassensystem und Kassieren – Umtausch, Beschwerde und Reklamation

4. Marketingmaßnahmen

Werbung – visuelle Verkaufsförderung – Kundenbindung, Kundenservice

Zu diesem Buch

Im vorliegenden Buch finden Sie zu jeder Wahlqualifikationseinheit **Übungsaufgaben**, wie sie im Fallbezogenen Fachgespräch denkbar wären. Sie werden bei der Bearbeitung dieser Aufgaben feststellen, dass sie insgesamt die typischen Fertigkeiten und Kenntnisse des jeweiligen Bereiches weitgehend abdecken. Zur Vorbereitung empfehlen wir Ihnen darüber hinaus, die detaillierte Übersicht zu Ihrer Wahlqualifikationseinheit im Abschnitt II der Anlage 1 zur Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel einzusehen. So können Sie vermeiden, dass Sie einzelne Aspekte der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse außer Acht lassen.

Für Ihre Notizen steht Ihnen immer etwas Platz zur Verfügung. Im Anschluss an die Aufgaben finden Sie jeweils Lösungshinweise, die als Mindestanforderungen zu sehen sind. Aufgrund der Vielzahl möglicher Sortimente können diese ebenso wie die Aufgaben nicht speziell auf Ihre Warenbereiche abgestimmt sein. Es liegt bei Ihnen, einen entsprechenden Sortimentsbezug (z. B. durch geeignete Beispiele) herzustellen.

Neben einer Bearbeitung der Aufgaben zu den jeweiligen Wahlqualifikationseinheiten können Sie sich mithilfe der **Übungsaufgabe für Warenkenntnisse** sowie des **Rollenspiels** als Simulation des Fallbezogenen Fachgesprächs auf Ihre Prüfung vorbereiten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Abschlussprüfung zum Verkäufer/zur Verkäuferin.

Dezember 2008

Für die Autoren
Christel Eichhoff

Übungsaufgabe Warenkenntnisse

Situation

Nach erfolgreichem Abschluss Ihrer Ausbildung sind Sie Expertin/Experte für Ihren Warenbereich. Im Rahmen einer Mitarbeiterschulung sollen Sie Ihre Kenntnisse an neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weitergeben.

Aufgabe

Bereiten Sie einen Vortrag vor, bei dem Sie zunächst einen Überblick über Ihren Warenbereich geben. Analysieren Sie anschließend die wesentlichen Warenarten dieses Warenbereichs detaillierter. Überlegen Sie dabei, welche Informationen über Ihre Ware für die Kunden einerseits und für Sie im Verkauf andererseits von Bedeutung sind.

Nutzen Sie zur Bearbeitung der Aufgabe verschiedene Informationsquellen wie z. B. Bücher, Seminarunterlagen, Internet oder Fachzeitschriften und fragen Sie erfahrene Kolleginnen und Kollegen nach ihren Kenntnissen. Die nachfolgenden Leitfragen sind als Hilfestellung gedacht. Ihre Aufgabe ist es, sie Ihrem Warenbereich entsprechend zu nutzen und gegebenenfalls zu ergänzen.

Tragen Sie Ihre Ausarbeitung nach Möglichkeit anderen Auszubildenden vor, die den gleichen Warenbereich als Schwerpunkt für das Fallbezogene Fachgespräch haben. Führen Sie eine Verkostung oder Warenvorführung durch.

Mögliche Leitfragen zum Warenbereich:

- Wie ist der Warenbereich aufgebaut (Sortimentsbreite und -tiefe)?
- Wie setzt sich der Warenbereich zusammen (Kern- und Randsortiment)?
- Welche typischen Aktions- oder Saisonartikel gibt es?
- usw.

Mögliche Leitfragen zu den einzelnen Warenarten:

- Welche Nutzeigenschaften hat die Ware (Gebrauchs- und Verwendungseigenschaften)?
- Woraus bestehen die Artikel und wie wurden sie hergestellt?
- Welche Umweltaspekte sind zu berücksichtigen (z. B. Pfandregelungen, Rücknahmepflichten, Verpackungsverordnung)?
- Welche Gesundheitsaspekte sind zu berücksichtigen (z. B. Gesundheitsverträglichkeit, Zusatzstoffe, Belastungen)?
- Welche Pflegehinweise sind für den Gebrauch der Ware zu beachten?
- Welche Ergänzungsangebote sind möglich?
- Welche Alternativangebote sind denkbar?
- Inwiefern findet fairer Handel Berücksichtigung (z. B. Transfair)?
- usw.

Rollenspiel Fallbezogenes Fachgespräch

Prüfling

Sie werden Ihre Prüfung im Fallbezogenen Fachgespräch ablegen.

Dazu bereiten Sie sich innerhalb der Vorbereitungszeit auf die Ihnen gestellte Aufgabe vor, die sich auf die festgelegte Wahlqualifikation bezieht. Beziehen Sie sich dabei auf den von Ihnen angegebenen Warenbereich.

Machen Sie sich während der Vorbereitungszeit Notizen. Diese können Sie im Fachgespräch verwenden.

Tragen Sie im Fachgespräch zunächst Ihre Überlegungen selbstständig vor. Gehen Sie anschließend auf Fragen der Prüferinnen und Prüfer ein.

Vorsitzende/r der Prüfungskommission

Sie haben den Vorsitz der Prüfungskommission und führen durch die Prüfung.

Formulieren Sie einleitende Worte (Begrüßung und Vorstellung der Kommission), um eine angenehme Atmosphäre herzustellen.

Achten Sie darauf, dass der Prüfling zunächst eigenständig die gestellte Aufgabe bearbeitet und erst anschließend Verständnis- und Vertiefungsfragen gestellt werden. Sollte der Prüfling Hilfestellungen bei seinen Ausführungen benötigen, so unterstützen Sie ihn entsprechend.

Ihnen ist die Fachkompetenz hinsichtlich der Wahlqualifikation besonders wichtig. Bei Bedarf fragen Sie entsprechend nach.

Prüfer/in

Sie sind ein Mitglied der Prüfungskommission.

Nutzen Sie die Vorbereitungszeit des Prüflings, um einen Erwartungshorizont für die gestellte Aufgabe zu erstellen. Überlegen Sie sich darüber hinaus vertiefende Fragen, die Sie dem Prüfling stellen wollen.

Lassen Sie zunächst den Prüfling seine Ausarbeitung vortragen und stellen Sie gegebenenfalls Verständnisfragen.

Sie legen viel Wert auf Warenkunde. Wenn Sie Unsicherheiten in diesem Bereich während des Fachgesprächs bemerken, stellen Sie anschließend Fragen, die sich auf warenkundliche Kenntnisse beziehen.

Prüfer/in

Sie sind ein Mitglied der Prüfungskommission.

Nutzen Sie die Vorbereitungszeit des Prüflings, um einen Erwartungshorizont für die gestellte Aufgabe zu erstellen. Überlegen Sie sich darüber hinaus vertiefende Fragen, die Sie dem Prüfling stellen wollen.

Lassen Sie zunächst den Prüfling seine Ausarbeitung vortragen und stellen Sie gegebenenfalls Verständnisfragen.

Sie legen viel Wert auf Kundenorientierung. Wenn der Prüfling nicht selbstständig auf diesen Aspekt und sein Verhalten gegenüber Kunden eingeht, fragen Sie entsprechend nach.

Lösungshinweise zu Aufgabe 1.1

1. Ja. der Fahrer muss eine „äußere“ Warenprüfung akzeptieren. Der Verkäufer ist verpflichtet, die Übergabe der bestellten Ware zur rechten Zeit, am richtigen Ort und in der richtigen Art und Weise zu gewährleisten (§ 433 BGB).

In Anwesenheit des Überbringers wird geprüft:

Empfänger	→ Stimmt die Anschrift, ist die Sendung für uns?
Anzahl der Frachtstücke	→ Stimmt die auf den Begleitpapieren angegebene Stückzahl?
Verpackung	→ Weist die Verpackung Schäden auf?

2. Sie informieren den zuständigen Abteilungsleiter/Marktleiter. Er hat zwei Möglichkeiten: Die zuviel gelieferten Pakete nicht annehmen oder sie behalten, wenn es wahrscheinlich ist, dass die zuviel gelieferte Ware sich problemlos verkaufen lässt. Dies ist aufgrund des in der Situation beschriebenen Sachverhalts zu erwarten.
3. Die festgestellten Beschädigungen auf den Versandpapieren vermerken und vom Überbringer, aus Beweisgründen, bestätigen lassen.
4. Sie vergleichen die Warenbegleitpapiere mit dem Inhalt der Sendung. Dabei prüfen Sie: Wurden die bestellten Waren geliefert? Wurde die richtige Anzahl geliefert? Sind Qualität und Beschaffenheit der Waren in Ordnung?
5. Ein Warenwirtschaftssystem ermöglicht einen besonders schnellen Datenabgleich. Die bei der Bestellung übermittelten Daten dienen beim Wareneingang zur Überprüfung zwischen Bestellung und tatsächlich gelieferter Ware. Auch die Preisauszeichnung wird erleichtert, da mithilfe des Warenwirtschaftssystems Etiketten ausgedruckt werden können und die Auspreisung sofort nach der Warenannahme erfolgen kann.

Lösungshinweise zu Aufgabe 1.2

1. Rechtzeitige Nachbestellung, um geringe Bestände oder einen „Nullbestand“ zu vermeiden. Dafür sollte der Meldebestand überprüft und gegebenenfalls erhöht werden, da es durch einen zu geringen Meldebestand zu geringen Beständen kommen kann. Bei Anwendung des Bestellpunktverfahrens wird bei Erreichen des Meldebestands bestellt, sodass rechtzeitig Ware vorhanden ist.

Wenn zu viel bestellt wurde, sind eventuell Umsatzzahlen aus der vorangegangenen Saison nicht berücksichtigt worden. Es wäre sinnvoll einen Höchstbestand festzulegen, bei dessen Ermittlung auch der für die aktuelle Saison erwartete Umsatz berücksichtigt wird.

Eine regelmäßige Kontrolle der Aktualität der Ware oder des Mindesthaltbarkeitsdatums sollte stattfinden. Schon bei der Einsortierung in die Regale sollte bei Lebensmitteln auf das Mindesthaltbarkeitsdatum geachtet werden.

2. Die Ware muss rechtzeitig zum jeweiligen Saisonbeginn vorhanden sein (z. B. Weihnachtsartikel, Skikleidung oder Schulbedarf). Es sollte darauf geachtet werden, dass in ausreichender Menge bestellt wird, da Saisonware oft nicht nachbestellt werden kann.
3. Bei Lebensmitteln besteht die Gefahr des Verderbs, Textilien können „aus der Mode kommen“, hohe Warenbestände verursachen Lagerkosten. Durch Preisreduzierungen und/oder Zweitplatzierungen könnte der Abverkauf gesteigert werden.

Lösungshinweise zu Aufgabe 1.3

1. Zur Überbrückung der Zeit zwischen Beschaffung und Verkauf der Waren; zur Nutzung von Preisvorteilen, z. B. durch Einkauf größerer Mengen unter Ausnutzung von Mengenrabatt; zur Vorbeugung gegen mögliche Preiserhöhungen; zur Sicherung der Lieferbereitschaft am Ort des Verkaufs.
2. Verkaufslager: Waren, die im Verkaufsraum angeboten werden
Reservelager: Waren, die zur Ergänzung des Verkaufslagers dienen
(Versandlager: Waren, die zum Versand bereitgestellt werden)
3. Das Lager sollte übersichtlich gestaltet sein, damit von Kunden (Verkaufslager) und Verkaufspersonal (Reservelager) schnell auf die gewünschte Ware zugegriffen werden kann.

Die Waren sollten sachgerecht gelagert sein, d. h. je nach Warenart sind besondere Schutzmaßnahmen zu treffen (siehe auch Aufgabe 4).

Das Lager sollte so geräumig sein, dass auch für den Spitzenbedarf Platz vorhanden ist.
Im Lager ist auf die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften zu achten (z. B. Brandgefahr).
4. Z. B. HACCP-Verordnung bei Lebensmitteln, Lagerung offener Lebensmittel, spezifische Warenpflege für Textilien, Schutz vor Feuchtigkeit, feuergefährliche Stoffe, Chemikalien.
5. Mindestbestand: Warenmenge, die nur in Ausnahmefällen in Anspruch genommen werden darf (eiserner Bestand), um die Verkaufsbereitschaft zu sichern.

Meldebestand: Warenmenge, bei der unter Berücksichtigung von Mindestbestand und Lieferzeit neue Ware bestellt wird. $\text{Meldebestand} = \text{Mindestbestand} + (\text{durchschnittlicher Tagesabsatz} \times \text{Lieferzeit})$

Höchstbestand: Warenmenge, die höchstens eingelagert werden kann. Er richtet sich nach den vorhandenen Lagerkapazitäten oder warenspezifischen Gegebenheiten (z. B. Gefahr von Verderb).

Lösungshinweise zu Aufgabe 1.4

1. Es fällt auf, dass unter den Top 5 nur Artikel sind, deren Verkaufspreis unter 10,00 € liegt, während es sich bei den fünf umsatzschwächsten Artikeln um Preislagen zwischen 20,00 € und über 100,00 € handelt. Dies lässt den Schluss zu, dass in diesem Geschäft vor allem niedrige Preislagen von den Kunden nachgefragt werden.

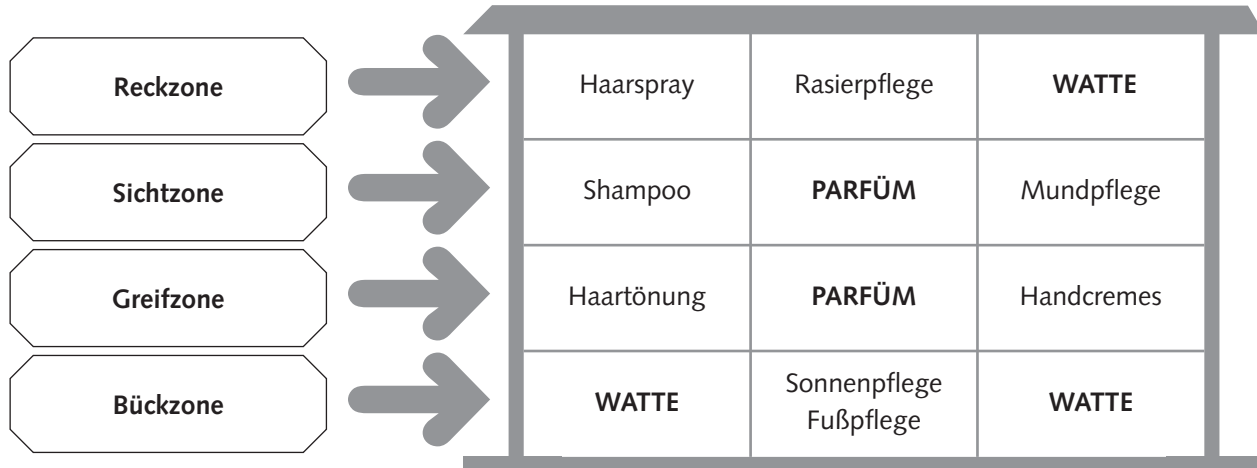
Beim Artikel mit Rangplatz 1 sollte nachbestellt werden, da der vorhandene Lagerbestand nur für etwas mehr als eine Woche reicht. Beim Artikel mit Rangplatz 5 wird es Absatzprobleme geben, da der Bestand nur für gut zwei Verkaufstage reicht. Eine Nachbestellung ist dringend erforderlich. Da die Renner-Penner-Liste für fünf Wochen erstellt wurde (22. bis 26. KW), erfolgt die Berechnung nach der Formel Verkaufsmenge : 5 = durchschnittlicher Absatz pro Woche.

2. Preisreduzierungen, verstärkte Werbung, Umplatzierung, Zweitplatzierung, Verkaufsaktionen u. a.
3. Die Preislagenstruktur muss besser berücksichtigt werden. Das heißt, es muss in den Preislagen am meisten bestellt werden, die sich auch am Besten verkaufen. Es ist zu überlegen, ob Artikel in höheren Preislagen aus dem Sortiment zu nehmen sind.
4. Diebstahl durch Kunden und Personal; Abschreibungen wurden nicht gebucht; Auswahlsendungen/Schaufensterware wurde nicht berücksichtigt; der Wareneingang wurde falsch erfasst

Abhilfe durch Detektiv, Kameras, Prämien, Taschenkontrollen des Personals; genaue Erfassung im Moment des Verderbs oder Bruchs; unverzügliche Wareneingangserfassung

Lösungshinweise zu Aufgabe 1.5

1. Bemerkung: Diese Aufgabe sollte auch auf das eigene Sortiment übertragen werden!



Watte: Platzierung in der Bückzone oder in der Reckzone. Beide Regalzonen sind bei Kunden nicht besonders beliebt, weil man sich beim Erreichen der Zone „anstrengen“ muss. Daher ist es sinnvoll die Watte dort zu platzieren, da es sich um einen sogenannten „Mussartikel“ handelt. Solche Artikel werden meist geplant gekauft.

Parfüm: Platzierung in diesem Regal in der Sicht- oder Greifzone. Diese Produkte müssen, da sie neu auf dem Markt sind, den Kunden erst bekannt gemacht werden. Daher ist eine Platzierung sinnvoll, die sofort die Aufmerksamkeit der Kunden erregt. Außerdem sind Parfüms Artikel, die hoch kalkuliert sind und daher einen guten Gewinn garantieren.

Andere Platzierungsmöglichkeiten: Verbundplatzierung oder Shop-in-the-Shop-Konzepte.

2. Kassenbereich: Süßigkeiten, alkoholische Getränke in Kleinflaschen (Impulsartikel)

Rolltreppen: Massenartikel (z. B. Servietten, Teelichte, Schulhefte)

Aufzüge: Displays mit Impulsartikeln unterschiedlicher Art