



EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Schwerpunkt Einzelhandel

Situation – Aktion – Training

Schuljahr 1

Das Arbeitsheft zu „Schwerpunkt Einzelhandel – Schuljahr 1“

2. Auflage

Lektorat: Joachim Beck

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

Europa-Nr.: 97674

Verfasser

Joachim **Beck** (Lektorat)

Dr. Reinhard **Löbbert**

Dr. Helmut **Lungershausen**

Matthias **Mann**

Christel **Eichhoff**

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

2. Auflage 2012

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-9927-3

Alle Rechte vorbehalten.

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

© 2012 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung: Media Creativ, G. Kuhl, 40723 Hilden

Satz: Meis satz&more, 59469 Ense

Druck: Triltsch Print und digitale Medien GmbH, 97199 Ochsenfurt-Hohestadt

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt: Betriebswirtschaft

Lernfeld 1

Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen **6**

1.1	Der Ausbildungsbetrieb wird präsentiert <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	6
1.2	Die Bedeutung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft <i>Arbeitsblatt</i>	9
1.3	Aufgaben des Einzelhandels werden erkannt <i>Arbeitsblatt</i>	10
1.4	Betriebsformen werden verglichen <i>Anleitung für Erkundung</i>	11
1.5	Eine Sortimentspyramide wird erstellt <i>Anleitung zur Erarbeitung und Präsentation</i>	13
1.6	Der organisatorische Aufbau eines Einzelhandelsbetriebs wird dargestellt <i>Arbeitsblatt</i>	15
1.7	Verkaufen als Geschäftsprozess darstellen <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	16

Lernfeld 2

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen **19**

2.1	Erfolgreich kommunizieren Spiel- und Arbeitsanleitungen	19
2.2	Warenkenntnisse erwerben <i>Arbeits- und Erkundungsauftrag</i>	21
2.3	Kontakt aufnehmen und Bedarf ermitteln Training und Übungen	26
2.4	Kunden einschätzen <i>Gruppenarbeitsanleitungen und Rollenspiel</i>	31
2.5	Nutzenbezogen argumentieren <i>Arbeitsaufgaben</i>	34
2.6	Kundenbezogen argumentieren <i>Formulierungsübungen</i>	36
2.7	Problemlösungen anbieten <i>Arbeitsaufgabe und Lernspiel</i>	38
2.8	Serviceleistungen einbeziehen <i>Rollenspiel und Erkundungsauftrag</i>	40
2.9	Preis in Verhältnis zur Leistung setzen <i>Arbeitsblatt</i>	44
2.10	Ergänzungen vorschlagen <i>Arbeitsblatt und Aufgabe</i>	45
2.11	Testbericht auswerten <i>Arbeitsblatt</i>	47

Lernfeld 3**Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten****48**

3.1	Kaufrecht – was sollte ich wissen? <i>Arbeits- und Präsentationsanleitung</i>	48
3.2	Mit wem kann ich Geschäfte machen? <i>Lückentext</i>	49
3.3	Rechtsgeschäfte – was geht mich das an? <i>Aufgabenblatt</i>	50
3.4	Rechtsgeschäfte – immer gültig? <i>Test</i>	51
3.5	Wie wird ein Kaufvertrag abgeschlossen und erfüllt? <i>Arbeitsblatt</i>	52
3.6	Allgemeine Geschäftsbedingungen werden entwickelt <i>Recherche- und Gestaltungsaufgabe</i>	53
3.7	Ware wird bezahlt <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	54

Lernfeld 4**Waren präsentieren****59**

4.1	Waren werden ausgezeichnet <i>Arbeitsblatt</i>	59
4.2	Ein Shop wird geplant <i>Aufgabe mit Anleitung zur Präsentation</i>	60
4.3	Läden werden bewertet <i>Anleitung zur Erkundung</i>	62
4.4	Schaufenster werden untersucht <i>Arbeitsblatt für Gruppenarbeit</i>	64
4.5	Eine Ware wird herausgestellt <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	66
4.6	Waren werden eingeräumt <i>Arbeitsblatt</i>	67

Lernfeld 5**Werben und den Verkauf fördern****68**

5.1	Werbearten werden zugeordnet <i>Arbeitsblatt</i>	68
5.2	Werbemaßnahmen werden gestaltet <i>komplexe Gestaltungsaufgabe</i>	69
5.3	Ein Werbeplan wird erstellt <i>komplexe Gruppenaufgabe</i>	71
5.4	Verbraucher informieren sich <i>Arbeitsblatt</i>	75
5.5	Den Verkauf durch Aktionen fördern <i>Arbeitsblatt</i>	76

Schwerpunkt: Steuerung und Kontrolle

Lernfeld 11

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

78

11.1	Rechentechniken anwenden – Aufgabe 1	
	<i>Training</i>	78
11.2	Rechentechniken anwenden – Aufgabe 2	
	<i>Training</i>	79
11.3	Umsatzübersichten werden ausgewertet	
	<i>dreiteiliges Arbeitsblatt</i>	80
11.4	Vermögen und Schulden eines Unternehmens ermitteln	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	83
11.5	Eine Bilanz wird erstellt	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	86
11.6	Eine vereinfachte Bilanz analysieren und interpretieren	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben und Lückentext</i>	88
11.7	Testen Sie Ihr Buchführungswissen	
	<i>Arbeitsblatt</i>	89

Schwerpunkt: Gesamtwirtschaft

Lernfeld 15

In Ausbildung und Beruf orientieren

90

15.1	Ein Berufsausbildungsvertrag wird abgeschlossen	
	<i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	90
15.2	Rechtsfälle zur Berufsausbildung werden beurteilt	
	<i>Arbeitsblatt für Gruppenarbeit</i>	95
15.3	Lebensrisiken absichern	
	<i>Arbeitsblatt</i>	97
15.4	Ein Betriebsrat wird gegründet	
	<i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Rollenspiel</i>	98

1.1 Der Ausbildungsbetrieb wird präsentiert

1.1.1 Kopiervorlage „Steckbrief“ zur Lösung der Eingangssituation im Lehrbuch auf Seite 10

Mein Ausbildungsbetrieb:	
Branche	
Rechtsform	
Inhaber/ Geschäftsführer	
Standort und Adresse	
Mitarbeiterzahl	
Jahresumsatz	
Mitgliedschaft	
Sortimentsbeschreibung	
Kundenstruktur	
Einzugsgebiet	
Werbemaßnahmen	
Ladenöffnung	

1.1.2 Das ist mein Ausbildungsbetrieb!



Arbeitsauftrag

In Partnerarbeit interviewen Sie sich gegenseitig. Dazu „verwandeln“ Sie Ihr Klassenzimmer in ein Fernsehstudio mit Publikum.

Zeichnen Sie die Gespräche zusätzlich mit einer Videokamera auf.

Beachten Sie: Ziel der Interviews ist es, dass Ihre Mitschülerinnen und Mitschüler möglichst viel über Sie und Ihren Ausbildungsbetrieb erfahren.

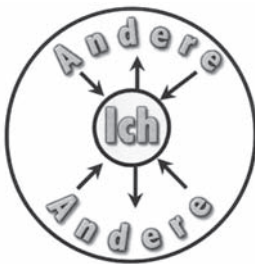
Arbeitsschritte

1. Bereiten Sie das Gespräch sorgfältig vor. Dazu nutzen Sie auch den ausgearbeiteten Steckbrief zum eigenen Ausbildungsunternehmen.

2. Wählen Sie durch Zufallsauswahl fünf der aufgezeichneten Interviews aus und besprechen Sie diese in Ihrer Klasse. Bewerten Sie die Interviews anhand folgender Kriterien:

- Informationsgehalt und Verständlichkeit,
- Art der Fragestellung und der Antworten,
- Aussprache und Lautstärke,
- Betonung und Sprechtempo,
- Einsatz von Körpersprache.

1.1.3 Das erwarte ich von meinem Ausbildungsbetrieb!



Ausgangssituation

Vom ersten Tag Ihrer Ausbildung an bestehen zwischen Ihnen und Ihrem beruflichen Umfeld eine Fülle von Beziehungen.

Diese Beziehungen sind wechselseitig. Dies bedeutet, Sie haben bestimmte Erwartungen an andere und diese wiederum haben gewisse Erwartungen an Sie.

Aufgabe

Formulieren Sie jeweils fünf Erwartungen, die Sie als Auszubildende(r) haben an:

- a) das eigene Unternehmen, b) die Vorgesetzten, c) die Kollegen, d) die Kunden.

Arbeitsschritte

1. a) Führen Sie dazu eine Kartenabfrage durch. Bilden Sie in der Klasse Gruppen, die jeweils einen der vier Bereiche auswerten. Das Ergebnis wird zeigen, welche Erwartungen bei Ihnen in der Klasse eine besonders wichtige Rolle spielen und welche Erwartungen für Sie einen eher geringen Stellenwert haben. Diskutieren Sie das Ergebnis.

b) Notieren Sie Ihre Erwartungen auch auf das Arbeitsblatt der folgenden Seite. Überprüfen Sie im Lauf Ihrer Ausbildung, ob sich Ihre Erwartungen erfüllt, nicht erfüllt oder geändert haben!

2. Schlüpfen Sie in die Rolle eines Ihrer Vorgesetzten, eines Kollegen und eines Kunden. Formulieren Sie wiederum fünf Erwartungen. Dieses Mal aber an Sie als Auszubildende und Mitarbeiter im Verkauf.

Überprüfen Sie, in welchen Bereichen übereinstimmende Erwartungen vorliegen und wo es zu unterschiedlichen Bewertungen gekommen ist. Welche Schlussfolgerungen können Sie daraus ziehen?

Zu 1 b) Meine Erwartungen an mein berufliches Umfeld

... Unternehmen



... Vorgesetzte



Erwartungen an: ...



... Kollegen



... Kunden

1.2 Die Bedeutung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft

Situation:



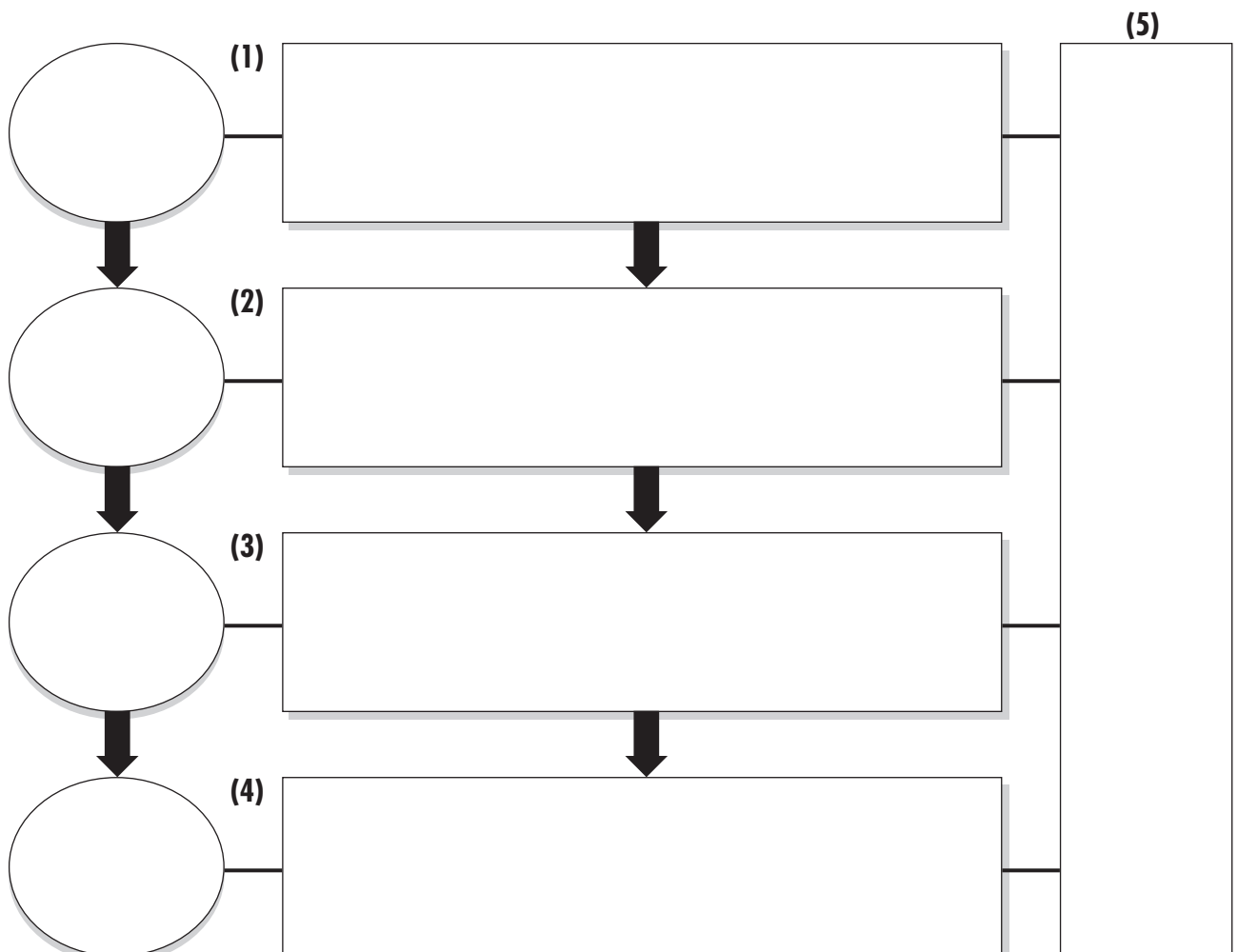
Michael, Konrad, Lukas und Ralf sind Mitglieder im Neuburger Männerkochclub „Pfeffer & Salz“. Mit Vorliebe kochen Sie Gerichte, bei denen Käse eine wichtige Rolle spielt, denn auch beruflich haben drei mit diesem Milchprodukt zu tun: Konrad arbeitet als Qualitätsmanager in einem großen Molkereibetrieb, Ralf bewirtschaftet einen Hof mit über 50 Milchkühen und Lukas fährt jeden Tag mit seinem „Käsemobil“ in Orte der Neuburger Umgebung, um dort seinen Kunden über 100 verschiedene Käsesorten anzubieten. Michael hat als Polizist beruflich nichts mit Käse zu tun, ist aber begeisterter Käseliebhaber und gibt monatlich gut und gerne über 50 € für Käsespezialitäten aus.



Aufgabe

Aus den Informationen der Situation können Sie die Bedeutung bzw. Einordnung des Einzelhandels in die Gesamtwirtschaft erkennen und somit auch die Gliederung einer Volkswirtschaft in unterschiedliche Wirtschaftsbereiche darstellen. Füllen Sie dazu das folgende Schema aus und kennzeichnen Sie die Kreise mit einem einprägsamen Symbol für den jeweiligen Wirtschaftsbereich (1 bis 4) am Beispiel des Produkts „Käse“. Was tragen Sie in den Kasten mit der Nummer 5 ein?

Gliederung der Wirtschaft



1.3 Aufgaben des Einzelhandels werden erkannt

Sie sollen im folgenden Text die Aufgaben (Funktionen) des Einzelhandels erkennen und die entsprechenden Textzeilen der jeweiligen Funktion zuordnen.

Inga und Mark führen ein Unternehmen



1 Inga und Mark Heider führen seit fünf Jahren selbstständig eine Lederboutique. Ihre Geschäftsräume sind klein, liegen aber günstig am
 2 Rande der Fußgängerzone. Ihre Spezialität sind Lederwaren aus
 3 Spanien. Bei einer Fahrt nach Spanien verbinden die beiden Urlaub
 4 und Geschäft: Neben einer Badewoche benutzen sie die Zeit zum
 5 Einkauf, und ihr kleiner Lieferwagen ist bei der Rückfahrt voll gepackt bis oben hin mit neuer Ware. Da sie direkt beim Produzenten
 6 einkaufen, kennen sie die Ware ganz genau und können ihre Kunden
 7 bestens beraten. Außerdem achten sie bei ihren Einkäufen darauf, dass sie keine Ware aus minderwertigem Leder oder in schlechter
 8 Verarbeitung beziehen. In ihrer Boutique bieten die Heiders
 9 Jacken und Hüte, Gürtel und Riemen, Beutel und Taschen sowie
 10 Handschuhe und Lederkleinteile an. Regelmäßig stellen sie einen
 11 Artikel relativ günstig als „Angebot des Monats“ heraus. Auf diese
 12 Weise können sie auch Artikel absetzen, die sie in großer Zahl beziehen müssen (Mindestabnahmemenge). Da sie nur zweimal im Jahr
 13 in Spanien einkaufen, haben sie einen Lagerraum, um die eingekaufte Ware fachgerecht zu lagern. Außerdem bieten die Heiders
 14 Lederpflegemittel an; dazu können sie ihren Kunden Tipps zur
 15 Pflege und Reinigung von Leder geben. Hartnäckig verschmutzte
 16 Teile nehmen die Heiders im Auftrag einer Spezialfirma für Lederreinigung entgegen. Stammkunden der beiden nutzen diese Möglichkeit
 17 gern, um ihre Ledersachen fachgerecht reinigen zu lassen.
 18 Auf ihre Stammkunden verlassen sich die beiden auch, wenn es um die Gewinnung neuer Kunden geht. Sie verteilen Handzettel an ihre
 19 Kunden und bitten diese, die Empfehlung weiterzugeben. Da eine
 20 Vielzahl von Kunden mit Kreditkarten zahlen möchten, haben sich
 21 Heiders entschlossen, Zahlungen mit Kreditkarten zu akzeptieren.

Funktionen des Handels	Textzeilen
1. Räumliche Überbrückungsfunktion	
2. Zeitliche Überbrückungsfunktion	
3. Mengenausgleichsfunktion	
4. Sortimentsfunktion	
5. Qualitätsfunktion	
6. Beratungs- und Werbefunktion	
7. Servicefunktion	
8. Kreditfunktion	