

**FACHBUCHREIHE**  
für wirtschaftliche Bildung

# Fokus Einzelhandel

# Prüfungsvorbereitung

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel  
und Verkäufer/Verkäuferin

## Teil 1

Azmaa Gabor Sauthoff-Böttcher

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

Europa-Nr.: 92744



## Autoren

Said Azmaa, Hilden  
Konrad Gabor, Kaarst  
Stefan Sauthoff-Böttcher, Aurich

## Verlagslektorat

Anke Hahn

1. Auflage 2026

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-7585-9274-4

Bei Fragen zur Produktsicherheit wenden Sie sich bitte an [produktsicherheit@europa-lehrmittel.de](mailto:produktsicherheit@europa-lehrmittel.de).

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

© 2026 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH & Co. KG, 10999 Berlin  
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH & Co. KG, 10999 Berlin  
Umschlagfoto: © Photocreo Bednarek – [stock.adobe.com](https://stock.adobe.com)  
Druck: Silber Druck GmbH & Co. KG, 34253 Lohfelden

## Vorwort

### Ihr Weg zum Prüfungserfolg

Der IHK-Prüfungstermin rückt näher! Die Zweifel steigen, richtig auf die Prüfung vorbereitet zu sein! Die Ungewissheit nimmt zu, das Richtige und richtig dafür gelernt zu haben!

„Fokus Einzelhandel Prüfungsvorbereitung – Teil 1 Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin“ verfolgt ein klares Ziel: Wir wollen Ihnen die Sicherheit geben, die Sie für den Prüfungstag brauchen. Wir setzen nicht auf das sture Auswendiglernen trockener Theorien. Wir wollen, dass Sie verstehen, wie der Einzelhandel funktioniert – und zwar praxisnah, aber orientieren uns eng an der IHK-Prüfungsfragestellung.

### Wie dieses Buch aufgebaut ist

Das vorliegende Werk ergänzt unsere Buchreihe **Fokus Einzelhandel** und richtet sich an alle Auszubildende und Prüflinge der Ausbildungsberufe

- Verkäufer/Verkäuferin
- Kaufmann/Kauffrau für den Einzelhandel.

Die inhaltliche Struktur dieser **Prüfungsvorbereitung – Teil 1** orientiert sich an dem vom bundesweit zuständigen Fachausschuss festgelegten **aktuellen Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung**, herausgegeben von der AkA (Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen). Die **Prüfungsvorbereitung – Teil 1** ist gegliedert in die Prüfungsfächer „Verkauf und Werbemaßnahmen“, „Warenwirtschaft und Kalkulation“ sowie „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

### IHK-Prüfungsaufbau und Gewichtung

Es ist wichtig zu wissen, was auf Sie zukommt. Je nach Ausbildungsberuf hat diese Prüfung eine unterschiedliche Bedeutung für Ihre Endnote. **Die Inhalte der schriftlichen Prüfungsfächer, die in diesem Buch berücksichtigt wurden, sind jedoch für beide Berufe identisch.**

- Für Auszubildende zum/zur Verkäufer/-in:

Für Sie ist dies die Abschlussprüfung am Ende Ihrer zweijährigen Ausbildung. Das Ergebnis entscheidet maßgeblich über Ihr Bestehen. Die Prüfung setzt sich wie folgt zusammen:

Prüfungsbereich	Prüfungsart	Gewichtung an der Gesamtnote
Verkauf und Werbemaßnahmen	schriftlich	25 %
Warenwirtschaft und Kalkulation	schriftlich	15 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	schriftlich	10 %
Fachgespräch in der Wahlqualifikation	mündlich	50 %

*Hinweis: Dieses Buch deckt die drei schriftlichen Bereiche ab (insgesamt 50 % Ihrer Note) und liefert durch die praxisnahen Situationen auch wertvolles Wissen für das mündliche Fachgespräch.*

- Für Kaufleute im Einzelhandel

Für Sie handelt es sich hierbei um **Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung**. Diese Prüfung findet in der Regel nach dem zweiten Ausbildungsjahr statt.

**Achtung:** Das Ergebnis ist endgültig und fließt zu **35 % in Ihre gesamte Abschlussnote** ein. Eine schlechte Note in Teil 1 kann später nur schwer ausgeglichen werden. Nehmen Sie diese Prüfung also genauso ernst wie die Abschlussprüfung Teil 2 („Geschäftsprozesse im Einzelhandel“), die am Ende des 3. Ausbildungsjahres folgt.

## Wie Sie dieses Buch nutzen

Diese *Prüfungsvorbereitung* eignet sich sowohl für das **konzentrierte Selbststudium** zu Hause oder im Betrieb als auch für die **unterrichtsbegleitende Vertiefung** in der Berufsschule. Sie können Wissenslücken gezielt schließen und /oder Ihr Können unter prüfungsnahen Bedingungen testen.

Die Themen aller Kapitel sind **prüfungskonform**, d. h. die Inhalte basieren auf den Vorgaben des aktuellen AkA-Prüfungskatalogs. Dabei helfen Ihnen im Lösungsteil nach jedem Kapitel die **Erläuterungen und Hinweise** auf die richtige(n) Lösung(en), die jeweilige **Zuordnung der Prüfungsfrage zum AkA-Prüfungskatalog** und die Zuordnung der Frage zum jeweiligen **Lernfeld ihres Fachbuches**, in dem diese Prüfungsthematik erläutert wird. So können Sie bei Bedarf jeden Themenkomplex in Ihrem Fachbuch nacharbeiten.

## Das Lernkonzept: Willkommen bei der „Kaufgern GmbH“

Damit die Vorgaben des Rahmenlehrplans und die teils abstrakten Themenbereiche lebendiger beschrieben werden können, haben wir eine komplette Lernwelt erschaffen: Die **Kaufgern GmbH als Modellunternehmen**, ein Warenhaus in Düsseldorf mit einem breiten Sortiment und vielen Aufgabenbereichen.

Als Leserinnen und Leser begleiten Sie die Auszubildenden und Mitarbeitenden der Kaufgern GmbH durch die verschiedenen Kapitel der Prüfungsfächer anhand von Situationsbeschreibungen und blicken den Führungskräften über die Schulter. So werden Sie Teil des Teams und können die gestellten Probleme bzw. Aufgaben, die in dem Warenhaus exakt so jeden Tag passieren könnten, leichter und handlungsorientiert lösen.

## So arbeiten Sie effektiv mit diesem Buch

Um den maximalen Erfolg zu erzielen, empfehlen wir folgende Vorgehensweise:

**Die Situation verstehen:** Da jede Aufgabengruppe bzw. jedes Unterkapitel mit einer kurzen Situationsbeschreibung beginnt, können Sie sich besser in die Lage der Auszubildenden versetzen.

**Aufgabenformate beachten:** Die IHK nutzt verschiedene Fragetypen. Wir trainieren sie alle:

- *Gebundene Aufgaben:* Wählen Sie die eine richtige Lösung (Single Choice) oder die zwei zutreffenden Lösungen (Mehrfachwahl). Achten Sie auf Negativfragen, z. B. „Was ist FALSCH?“, „Was ist NICHT zutreffend“; usw.).
- *Das Übertragen von Lösungsbuchstaben bei der Zuordnung von Begriffen bzw. Antworten oder das Aufstellen logischer Reihenfolgen sind erforderlich.*
- *Ungebundene Aufgaben, bei denen die Lösung frei formuliert werden muss.*
- *Rechenaufgaben: Nutzen Sie einen Taschenrechner und vollziehen Sie die Rechenwege nach.*

**Erst lösen, dann spicken:** Schauen Sie sich die Lösungen nicht sofort an. Versuchen Sie, die Aufgaben selbstständig und schriftlich zu bearbeiten.

**Aus den Lösungen lernen:** Die erwarteten Lösungen bestehen aus einem Lösungsbuchstaben und dem Lösungssatz oder einer kurzen (freien) Antwort. In den fachbezogenen Prüfungsfächern „Verkauf und Werbemaßnahmen“ sowie „Warenwirtschaft und Kalkulation“ geben wir erläuternde Hinweise zur Antwort oder zum Rechenweg.

**Zeitmanagement:** Achten Sie darauf, wie lange Sie für die Beantwortung der Fragen benötigen. In der echten Prüfung haben Sie Zeitdruck. Trainieren Sie ggf. mit einem Timer, zügig zu entscheiden.

## Ihr Feedback ist uns wichtig.

Haben Sie Anmerkungen oder Verbesserungsvorschläge? Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung. Schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de). Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lernen mit dem Team der Kaufgern GmbH und maximalen Erfolg für Ihre Prüfung!

Frühjahr 2026

**Das Autorenteam**

(Erfahrene IHK-Prüfer und Berufsschullehrer)

Modellunternehmen .....	8
-------------------------	---

## **Prüfungsbereich 1** Verkauf und Werbemaßnahmen ..... 9

### **Kapitel 1** Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes ... 10

1.1 Teamarbeit und konstruktive Feedbackkultur .....	10
1.2 Sortimentsstruktur und kundenorientierte Sortimentsgestaltung .....	11
1.3 Produktinformationsquellen und Produktkennzeichnungen .....	18
Lösungen .....	21

### **Kapitel 2** Warenpräsentation und Werbemaßnahmen ..... 25

2.1 Werbung und verkaufsfördernde Kommunikationsmaßnahmen .....	25
2.2 Werbeanalyse und Planung wirkungsvoller Werbemaßnahmen .....	29
2.3 Werbeerfolgskontrolle und Analyse der Werbewirksamkeit .....	33
2.4 Verbraucherschutz und gesetzliche Anforderungen an Werbung .....	35
2.5 Verkaufsformen und ihre Auswirkungen auf Kunden und Unternehmen .....	37
2.6 Ladenumfeld und Verkaufsraumgestaltung im Einzelhandel .....	38
2.7 Kundenverhalten und Verkaufsflächengestaltung .....	40
2.8 Visual Merchandising und erlebnisorientierte Warenpräsentation .....	43
2.9 Preisgestaltung und gesetzliche Anforderungen der Preisauszeichnung .....	44
Lösungen .....	49

### **Kapitel 3** Verkauf von Waren ..... 57

3.1 Verbale und nonverbale Kommunikationsformen und kundenorientiertes Verkäuferverhalten .....	57
3.2 Fragetechniken und ihre Bedeutung im Verkaufsgespräch .....	61
3.3 Das Verkaufsgespräch – Phasen und kundenorientiertes Verkäuferverhalten .....	64
3.4 Reklamationen und Beschwerden rechtssicher und kundenorientiert bearbeiten .....	74
Lösungen .....	77

<b>Kapitel 1</b>	<b>Servicebereich Kasse</b> .....	<b>85</b>
4.1	Arbeiten an der Kasse – Vorbereitung, Kassieranweisungen und Gesundheitsvorsorge .....	85
4.2	Der Zahlungsvorgang – Vielfalt der Zahlungsmittel und Sicherheit an der Kasse .....	88
4.3	Kaufbelege, Reklamationen und Umtausch im Servicebereich Kasse .....	92
4.4	Service, Kommunikation und gesetzliche Regelungen an der Kasse .....	95
4.5	Kassenabrechnung und Datenerfassung – Sorgfalt und Sicherheit im Kassenalltag .....	96
	<b>Lösungen</b> .....	<b>99</b>

**Prüfungsbereich 2**    **Warenwirtschaft und Kalkulation** ..... **105**

<b>Kapitel 1</b>	<b>Warenbestandskontrolle</b> .....	<b>106</b>
1.1	Warenwirtschaftssystem und Datenpflege .....	106
1.2	Bestandsführung und Kennzahlen .....	108
1.3	Inventur – Rechtliche Grundlage und Durchführung .....	111
1.4	Inventurdifferenzen und deren Vermeidung .....	113
	<b>Lösungen</b> .....	<b>116</b>

<b>Kapitel 2</b>	<b>Warenannahme und -lagerung</b> .....	<b>120</b>
2.1	Warenannahme und Eingangsprüfung .....	120
2.2	Fachgerechte Lagerung und Warenpflege .....	123
2.3	Arbeitssicherheit und Hilfsmittel .....	125
2.4	Lagerkennzahlen berechnen .....	127
	<b>Lösungen</b> .....	<b>129</b>

<b>Kapitel 3</b>	<b>Preiskalkulation</b> .....	<b>132</b>
3.1	Bezugskalkulation und Rechnen im Einkauf .....	132
3.2	Verkaufskalkulation .....	135
3.3	Preisgestaltung und Strategien .....	138
3.4	Erfolgsrechnung .....	140
	<b>Lösungen</b> .....	<b>143</b>

## Prüfungsbereich 3 **Wirtschafts- und Sozialkunde** ..... 147

### **Kapitel 1** Grundlagen des Wirtschaftens ..... 148

1.1	Aufgaben und Bedeutung des Einzelhandels	148
1.2	Wirtschaftliche Zielsetzungen des Einzelhandels	150
1.3	Der Austausch von Geld und Gütern innerhalb einer Volkswirtschaft	152
1.4	Angebot und Nachfrage als Kräfte der freien Marktwirtschaft	153
	<b>Lösungen</b>	<b>156</b>

### **Kapitel 2** Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens ..... 158

2.1	Rechtliche Regelungen vor bzw. zum Kaufvertragsabschluss	158
2.2	Bestimmungen aus dem Kaufvertragsrecht	160
2.3	Inhaltliche Besonderheiten bei Kaufverträgen	166
2.4	Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	171
	<b>Lösungen</b>	<b>176</b>

### **Kapitel 3** Menschliche Arbeit im Betrieb ..... 179

3.1	Organisation des Ausbildungsbetriebes „Kaufgern GmbH“	179
3.2	Wichtige Institutionen und Organisationen für Ausbildungsbetrieb und Auszubildende	181
3.3	Personalplanung und -entwicklung, Mitwirkung und Mitbestimmung	185
3.4	Stellenausschreibung und Arbeitsplatzbeschreibung, Arbeits- und Ausbildungsverträge	188
3.5	Tarifverträge und tarifliche Leistungen für Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisse	192
3.6	Pflege der Personaldaten, Lohn- und Lohnnebenkosten der Beschäftigten	195
3.7	Der Arbeitskampf als Mittel tarifrechtlicher Auseinandersetzungen	199
3.8	Soziale Sicherung der Beschäftigten und Leistungen der Sozialversicherung	201
3.9	Gesetzlicher und Betrieblicher Arbeits- und Gesundheitsschutz	203
	<b>Lösungen</b>	<b>207</b>

### **Kapitel 4** Arbeitssicherheit und Umweltschutz ..... 212

4.1	Vermeidung von Gefährdungen bei Arbeitssicherheit, Gesundheitsvorsorge am Arbeitsplatz	212
4.2	Berufsbezogener Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften	215
4.3	Verhaltensweisen bei Unfällen und Bränden	217
4.4	Ursachen und Vermeidung von Umweltbelastungen, Verpackungsverordnung und Recycling	220
4.5	Umweltschonende Energie- und Materialverwendung	222
	<b>Lösungen</b>	<b>227</b>

## Modellunternehmen

Unternehmensbeschreibung	
<b>Name:</b> <b>Geschäftssitz:</b> <b>Betriebsform:</b> <b>Handelsregister:</b> <b>Umsatzsteueridentnummer:</b> <b>Geschäftsführer laut</b> <b>Gesellschaftervertrag:</b> <b>Telefon/Telefax</b> <b>Homepage</b> <b>E-Mail:</b>	Kaufgern GmbH Schwadowstr. 93, 40212 Düsseldorf Warenhaus Düsseldorf, HRA 9991 DE998877665  Markus Kaufmann 0211 2583-0/0211 2583 8 www.kaufgern.de info@kaufgern.de
<b>Bankverbindung:</b>	Stadtparkasse Düsseldorf IBAN: DE26 3005 0110 0123 4567 89 BIC: DUSSEDEDDXXX
<b>Mitarbeiter:</b>	80; außerdem 14 Auszubildende, davon 6 als Verkäufer/-in im Einzelhandel, 8 als Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
<b>Abteilungen für Service und Organisation:</b>	Beschaffung (Hr. Beier) Logistik und Lagerverwaltung (Hr. Kaya) Marketing (Fr. Seller und Fr. Aida) Kundenservice (Fr. Rath) Verwaltung und Personalwesen (Fr. Hermanns) Finanzbuchhaltung (Hr. Rot)
<b>Sortiment:</b>	Beauty und Gesundheit (Fr. Schönhuber) Elektronik und Heimwerkerbedarf (Fr. Kim, Hr. Ahmad) Haushalt (Hr. Berger, Fr. Nowotny) Freizeit und Sport (Hr. Petridis, Fr. Ball) Lebensmittel (Hr. Seidel, Fr. Fischer) Möbel (Hr. Schröder, Fr. Cook) Schmuck und Uhren (Fr. Silbereisen, Fr. Glöckner) Textil, Schuhe und Accessoires (Fr. Sahin, Hr. Münch)
<b>Ausbilder:</b>	Herr Robert Scholz und Frau Renate Meingold
<b>Auszubildende:</b>	Auszubildende als Verkäufer/-in im Einzelhandel: Vanessa Rode, Emma Eilers (1. Ausbildungsjahr); Dennis Leuchte, Milla Becker, Emilia Bogner, Timo Toprak (2. Ausbildungsjahr),  Auszubildende als Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel: Ayla Özdemir, Tammo Schulz (1. Ausbildungsjahr); Lena Anders, Noah Müller, Finn Schlaudraff (2. Ausbildungs- jahr); Holger Schmitt, Leon Hausmann, Olivia Schneider (3. Ausbildungsjahr)
<b>Funktionen im Betrieb</b>	Betriebsratsvorsitzende: Fr. Fischer, Vertretung: Herr Petridis Jugend- und Auszubildendenvertretung: Milla Becker Sicherheitsbeauftragter: Hr. Kaya; Vertretung: Fr. Kim

**Kapitel 1** Waren- und Dienstleistungsangebot des  
Ausbildungsbetriebes

- 1.1 Teamarbeit und konstruktive Feedbackkultur
- 1.2 Sortimentsstruktur und kundenorientierte Sortimentsgestaltung
- 1.3 Produktinformationsquellen und Produktkennzeichnungen

**Kapitel 2** Warenpräsentation und Werbemaßnahmen

- 2.1 Werbung und verkaufsfördernde Kommunikationsmaßnahmen
- 2.2 Werbeanalyse und Planung wirkungsvoller Werbemaßnahmen
- 2.3 Werbeerfolgskontrolle und Analyse der Werbewirksamkeit
- 2.4 Verbraucherschutz und gesetzliche Anforderungen an Werbung
- 2.5 Verkaufsformen und ihre Auswirkungen auf Kunden und Unternehmen
- 2.6 Ladenumfeld und Verkaufsraumgestaltung im Einzelhandel
- 2.7 Kundenverhalten und Verkaufsflächengestaltung
- 2.8 Visual Merchandising und erlebnisorientierte Warenpräsentation
- 2.9 Preisgestaltung und gesetzliche Anforderungen der Preisauszeichnung

**Kapitel 3** Verkauf von Waren

- 3.1 Verbale und nonverbale Kommunikationsformen und kundenorientiertes Verkäuferverhalten
- 3.2 Fragetechniken und ihre Bedeutung im Verkaufsgespräch
- 3.3 Das Verkaufsgespräch – Phasen und kundenorientiertes Verkäuferverhalten
- 3.4 Reklamationen und Beschwerden rechtssicher und kundenorientiert bearbeiten

**Kapitel 4** Servicebereich Kasse

- 4.1 Arbeiten an der Kasse – Vorbereitung, Kassieranweisungen und Gesundheitsvorsorge
- 4.2 Der Zahlungsvorgang – Vielfalt der Zahlungsmittel und Sicherheit an der Kasse
- 4.3 Kaufbelege, Reklamationen und Umtausch im Servicebereich Kasse
- 4.4 Service, Kommunikation und gesetzliche Regelungen an der Kasse
- 4.5 Kassenabrechnung und Datenerfassung – Sorgfalt und Sicherheit im Kassenalltag

# Kapitel 1

## Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes

### 1.1 Teamarbeit und konstruktive Feedbackkultur

**Situation** In der Kaufgern GmbH bereitet Vertriebsleiterin Frau Seller eine **Teamsitzung** vor, bei der die Zusammenarbeit im Verkaufsteam verbessert werden soll. Der Auszubildende Holger Schmitt nimmt an der Sitzung teil und soll aktiv Ideen einbringen, wie Aufgaben im Team besser verteilt und gemeinsam bearbeitet werden können. Am Ende der Sitzung plant Frau Seller eine kurze **Feedbackrunde**, in der sich die Teammitglieder gegenseitig **konstruktiv Rückmeldungen** geben, um die Zusammenarbeit weiterzuentwickeln.

1. Was muss durch die Vertriebsleitung im Vorfeld der Teamsitzung festgelegt werden, nennen Sie drei vorbereitende Maßnahmen.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

2. Nennen Sie drei Merkmale einer erfolgreichen Teamarbeit.

10

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3. Was sind die Vorzüge einer Zusammenarbeit im Team? Nennen und erläutern Sie zwei Vorteile.

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



4. Erläutern Sie, was Sie unter Feedback verstehen.

---

---

---

---

---

5. Nennen Sie zwei Feedbackregeln des Feedbackgebers.

- ---

---
- ---

---

6. Nennen Sie zwei Feedbackregeln des Feedbacknehmers.

- ---
- ---

7. Erläutern Sie die Bedeutung von konstruktivem Feedback.

---

---

---

---

---

## 1.2 Sortimentsstruktur und kundenorientierte Sortimentsgestaltung

### Situation

In der Kaufgern GmbH soll das bestehende **Sortiment** überarbeitet werden, weil sich **Kundenwünsche** und **Serviceanforderungen** verändert haben. Vertriebsleiterin Frau Seller bittet den Auszubildenden Holger Schmitt, die Warenbereiche neu zu strukturieren, die **Sortimentspyramide** für ausgewählte Produkte darzustellen und **Sortimentsarten** sowie Sortimentsvarianten zu ordnen. Dabei soll Holger auch prüfen, wie **Markenartikel**, **Eigenmarken** und nachhaltige Haushaltswaren sinnvoll in das Sortiment integriert werden können und welche Serviceleistungen (z. B. Montage, Beratung, Lieferservice) für die jeweiligen Warenbereiche passend wären. Die Ergebnisse dienen als Grundlage für eine **kundenorientierte Sortimentsgestaltung**.



**11.** Erklären Sie die drei Sortimentsarten: Kernsortiment, Randsortiment, Saison- bzw. Aktionsortiment. Tragen Sie hierzu die Erläuterungen in die folgende Tabelle ein.

Sortimentsarten	Erläuterung
Kernsortiment	
Randsortiment	
Saisonsortiment / Aktionsortiment	

**12.** Erläutern Sie die folgenden Sortimentsvarianten und geben Sie je ein Beispiel:

Sortimentsbegriff	Beschreibung	Beispiel
Breites Sortiment		
Schmales Sortiment		
Tiefes Sortiment		
Flaches Sortiment		

13

**13.** Nennen Sie jeweils zwei Vor- und Nachteile für die Kaufgern GmbH, wenn das Unternehmen die Sortimentstiefe im Bereich Lebensmittel deutlich erweitert?

Vorteile für die Kaufgern GmbH	Nachteile für die Kaufgern GmbH



14. Aufgrund des breiten Sortiments verfügt die Kaufgern GmbH sowohl über Markenartikel als auch über Eigenmarken. Erläutern Sie diese und geben Sie jeweils zwei Vorteile an.

Sortimentsbegriff	Erläuterung	Vorteile
Markenartikel		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
Eigenmarken		<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> </ul>

15. Bevor sich Holger mit den unterschiedlichen Serviceleistungen auseinandersetzen kann, muss er für sich klären, was unter Serviceleistungen im Einzelhandel zu verstehen ist. Was verstehen Sie unter Serviceleistungen und wozu dienen sie?

---

---

---

---

---

---

---

---

14

16. Bei der Zusammenstellung der Serviceleistungen stellt Holger fest, dass diese in kundenbezogene, zahlungsbezogene und warenbezogene Serviceleistungen unterschieden werden können. Nennen Sie jeweils zwei Beispiele.

Warenbezogene Serviceleistungen:

- ---
- ---

Kundenbezogene Serviceleistungen:

- ---
- ---

Zahlungsbezogene Serviceleistungen:

- ---
- ---





**20.** Nennen Sie für jede der folgenden Zielgruppen jeweils eine konkrete Service-Maßnahme:

Senioren:

---

Familien:

---

Berufstätige:

---

**21.** Welche Ziele könnte die Kaufgern GmbH durch die Etablierung neuer Serviceleistungen verfolgen? Nennen und erläutern Sie zwei Ziele.

- ---

---

---
- ---

---

---

**22.** Erklären Sie, warum Zusatzservices im Einzelhandel eine wichtige Rolle für die Kaufentscheidung der Kundinnen und Kunden spielen.

---

---

---

---

---

**23.** Holger Schmitt schlägt die Einführung einer „Kaufgern“-Kundenkarte vor, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Welche Kundendaten benötigt die Kaufgern GmbH, um eine Kundenkarte ausstellen zu können? Zählen Sie vier Punkte auf.

- ---
- ---
- ---
- ---



28. Die modernen Medien bieten der Kaufgern GmbH die Möglichkeit, sich einer breiteren Masse zu präsentieren. Worin ist der Vorteil von Social Media bezüglich der Kundenbindung zu sehen?

---



---



---



---



---



---

### 1.3 Produktinformationsquellen und Produktkennzeichnungen

**Situation**

In der Kaufgern GmbH bereitet Holger Schmitt eine Präsentation für die nächste Teamsitzung vor, in der es um den Umgang mit neuen Produkten im Sortiment geht. Dafür soll er verschiedene **Informationsquellen** nutzen, **Produktkennzeichen** richtig einordnen und wichtige Hinweise zu Sicherheit und **Nachhaltigkeit** zusammenstellen. Besonders im Bereich Haushaltswaren werden zunehmend umweltfreundliche Produkte eingeführt, sodass Holger auch ökologische Vorteile und relevante Siegel erläutern soll. Die Unterlagen dienen später als Grundlage für Beratungsgespräche im Verkauf.

18

29. Nennen Sie jeweils zwei inner- und außerbetriebliche Informationsquellen, die Holger hierfür nutzen könnte.

Innerbetriebliche Informationsquellen	Außerbetriebliche Informationsquellen

30. Nennen und erläutern Sie zwei Gründe, warum Warenkenntnisse nützlich sein können.

- ---
- ---
- ---
- ---
- ---



34. Bei der Betrachtung unterschiedlicher Informationsquellen ist Holger auf verschiedene Siegel bzw. Produktkennzeichnungen gestoßen. Nennen Sie jeweils die Art des Zeichens und erläutern Sie, was das Zeichen aussagt.

Produktkennzeichen	Zeichenart	Informationsgehalt des Zeichens
		
		
		
		
		

20

35. In seiner Präsentation weist Holger auf die Bedeutsamkeit von Produktinformationen für Kunden hin. Beurteilen Sie, warum es notwendig ist, einem Kunden Hinweise zur Sicherheit eines Produktes zu geben.

---



---



---



---



---

36. Nennen und erläutern Sie zwei ökologische Vorteile von nachhaltigen Haushaltswaren.

- ---
- ---