

**Thüringer Ministerium  
für Bildung, Jugend und Sport**

**Thüringer Lehrplan  
für die berufsbildende Schule**

**Schulform: Berufsschule**

**Beruf:**

**Fachpraktiker im Verkauf/  
Fachpraktikerin im Verkauf**

Ausbildung nach § 66 BBiG und/oder § 42 HWO

**2023**

**Herausgeber:**  
**Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport**  
**Werner-Seelenbinder-Straße 7**  
**99096 Erfurt**

# Inhaltsverzeichnis

1	Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung.....	5
2	Berufsbezogene Vorbemerkungen.....	8
3	Mitarbeiter der Lehrplangruppe.....	9
4	Studentafel.....	10
5	Lernfelder.....	11
5.1	Lernfeld 1 – Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren.....	11
5.1.1	Ausbildung im Einzelhandel.....	11
5.1.2	Aufbau des Einzelhandelsunternehmens.....	12
5.1.3	Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft.....	12
5.1.4	Bedeutung der Tarifverträge und der sozialen Sicherung im Einzelhandel.....	13
5.1.5	Präsentation des Ausbildungsbetriebes.....	13
5.2	Lernfeld 2 - Verkaufsgespräche kundenorientiert führen.....	14
5.2.1	Grundlagen des Verkaufsgesprächs.....	14
5.2.2	Begrüßung der Kunden im Geschäft und Bedarfsermittlung.....	15
5.2.3	Verkaufsfördernde Warenpräsentation und nutzenbezogene Argumentation.....	16
5.2.4	Kundeneinwände im Verkaufsgespräch.....	16
5.2.5	Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs.....	17
5.2.6	Bewerten von Verkaufsgesprächen.....	17
5.3	Lernfeld 3 – Kunden im Servicebereich Kasse betreuen.....	18
5.3.1	Servicebereich Kasse.....	18
5.3.2	Kassiervorgänge im Servicebereich.....	19
5.3.3	Kassenschluss.....	20
5.4	Lernfeld 4 – Waren präsentieren.....	21
5.4.1	Rechtliche Vorschriften bei der Warenpräsentation.....	21
5.4.2	Regeln für die Warenpräsentation und -platzierung.....	22
5.4.3	Konzepte zur Warenpräsentation.....	22
5.5	Lernfeld 5 – Werben und den Verkauf fördern.....	23
5.5.1	Ziele, Arten und Grundsätze der Werbung.....	23
5.5.2	Werbemaßnahmen.....	24
5.5.3	Verkaufsförderung, Verpackungen und Warenzustellung zur Kundenbindung.....	25
5.6	Waren beschaffen.....	27
5.6.1	Warenbeschaffung als Grundlage der Gewinnerzielung.....	27
5.6.2	Rechtliche Grundlagen für den Beschaffungsprozess.....	28
5.6.3	Angebotsvergleiche.....	28
5.7	Waren annehmen, lagern und pflegen.....	29
5.7.1	Bestandsaufnahme im Lager.....	29
5.7.2	Warenannahme.....	30

5.7.3	Warenlagerung und -pflege.....	30
5.7.4	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung.....	31
5.8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren.....	32
	Zielvorgaben.....	32
5.8.1	Ordnungsgemäße Erfassung der Geschäftsvorgänge.....	32
5.8.2	Von der Inventur zur Bilanz.....	32
5.8.3	Erfolgsermittlung des Unternehmens.....	33
5.8.4	Daten der Erfolgsrechnung.....	33
5.9	An preispolitischen Maßnahmen mitwirken.....	34
5.9.1	Einflussgrößen auf den Verkaufspreis.....	34
5.9.2	Kalkulation des Verkaufspreises.....	35
5.10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen.....	36
5.10.1	Kudentypen.....	36
5.10.2	Spezielle Kundengruppen.....	36
5.10.3	Besondere Verkaufssituationen.....	37
5.10.4	Entwicklungen im Einzelhandel.....	38

# 1 Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung

Unterricht an berufsbildenden Schulen soll auf berufliches Handeln und auf die Mitgestaltung der Arbeitswelt in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung vorbereiten.

Zentrales Ziel jeder Berufsausbildung ist die Entwicklung einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz, welche sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz entfaltet. Ebenso ist die Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz das Ziel beruflicher Bildung, welche immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sind.<sup>1</sup> Die Thüringer Lehrpläne folgen damit dem Kompetenzmodell, welches den KMK-Rahmenlehrplänen zugrunde liegt.

Handlungsorientierung steht für den Nachvollzug berufstypischer Handlungsabläufe in Form von vollständigen Lernhandlungen durch die Auszubildenden. Dabei sollen diese nach Möglichkeit selbst handeln bzw. die notwendigen Handlungen zur Problemlösung gedanklich nachvollziehen, um alle Aspekte der beruflichen Realität ganzheitlich zu erfassen.

Über die verschiedenen Lernfelder (LF) ist eine aufsteigende Anforderungstiefe in der Kompetenzstruktur gesichert.

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Bereitschaft und die Fähigkeit des einzelnen Menschen, in beruflichen Anforderungssituationen sachgerecht, durchdacht, individuell und sozial verantwortlich zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Dieses Kompetenzmodell bildet auch die berufspädagogische Grundlage der Thüringer Lehrpläne für die schulische Berufsausbildung behinderter Menschen, für die wegen der Art und Schwere der Behinderung eine grundständige Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf nicht in Betracht kommt.

Die Lernfelder, ihre Ziele und Inhalte leiten sich aus dem zugrunde gelegten anerkannten Ausbildungsberuf ab und berücksichtigen die besondere Situation der Zielgruppe. Hierbei werden die Lernfelder des anerkannten Ausbildungsberufs sowohl horizontal als auch vertikal reduziert und in kleinere Handlungseinheiten unterteilt. Die Kompetenzen sind als operationalisiertes Endverhalten formuliert, die theoriereduziert bzw. mit weniger komplexen Inhalten gefördert werden können. Dabei sind die angestrebten Kompetenzen als Mindestanforderungen zu verstehen, die entsprechend der Leistungsfähigkeit erweitert werden können. Bei allen Überlegungen ist die Möglichkeit der Durchlässigkeit in entsprechende anerkannte Ausbildungsberufe zu berücksichtigen.

Die Kompetenzbeschreibungen der Lernfelder berücksichtigen die verschiedenen Dimensionen der Handlungskompetenz, konkretisiert durch die Angabe von Mindestinhalten. Dabei orientieren sich sowohl die Ziele als auch die Auswahl und Strukturierung der Inhalte an der beruflichen Handlung.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben.

---

<sup>1</sup> Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der KMK für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule..., KMK 2018, S. 15 – 16

Um der Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz als einem zentralen Anliegen der beruflichen Bildung gerecht zu werden, wird der Lehrplanstrukturierung das Modell der vollständigen Handlung in seinen Phasen Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren, und Bewerten/Reflektieren zugrunde gelegt.

Mit diesem Handlungsmodell erfolgt eine Zuordnung von zu entwickelnden Kompetenzen und Inhalten. Der Thüringer Lehrplan beschreibt die einzelnen Lernfelder und bezieht dabei die von den zuständigen Stellen in Kraft gesetzte Ausbildungsverordnung/Ausbildungsregelungen des jeweiligen Berufs ein. Alle Lernfelder haben somit ihre Basis in beruflichen Handlungsfeldern und können diesen zugeordnet werden. Lernfelder selbst konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Das bedeutet, die vorliegenden Lernfeldbeschreibungen stellen die berufliche Handlung selbst und die damit verbundenen Kompetenzen und Inhalte in das Zentrum. Einem Handlungsfeld können mehrere Lernfelder zugeordnet werden, welche sich an den berufsspezifischen Handlungsabläufen des jeweiligen Ausbildungsberufs orientieren. Dabei werden die einzelnen Lernfelder in verschiedene Themenbereiche gegliedert, die einer Ausdifferenzierung nach zu entwickelnden Kompetenzen und Lerninhalten folgen. Diese wiederum sind inhaltlich auf der Basis der vollständigen Handlung strukturiert.

Lernfelder setzen sich aus der Abfolge einzelner Lernsituationen, welche handlungsorientiert die verschiedenen Inhalte und die zu entwickelnden Kompetenzen abbilden, zusammen. Im vorliegenden Lehrplan wird auf eine Beschreibung einzelner Lernsituationen verzichtet, da eine Lernsituation aktuelle realitätsbezogene Aufgaben und Problemstellungen eines entsprechenden Ausbildungsberufs beschreibt. Lernsituationen müssen exemplarischen Charakter haben, damit sie den Auszubildenden Strategien vermitteln, die ihnen dabei helfen, zukünftige Berufssituationen zu bewältigen. Diese sind in den Schulen unter Berücksichtigung vorhandener oder neu zu entwickelnder Beispiele und Lernträger, zum Beispiel aus der betrieblichen Praxis, in einer didaktischen Jahresplanung zu verankern. Lernsituationen sind dabei als komplexe Lehr- und Lernarrangements zu verstehen. Diese schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie die Erfolgskontrolle ein.

Die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden in den einzelnen Ausbildungsberufen wird durch die Reihenfolge der Lernfelder und der darin festgelegten Abfolge der Lernsituationen und die Lernsituation selbst bestimmt. Innerhalb eines Lernfeldes sollten verschiedene Lernsituationen zur Anwendung kommen.

Lernsituationen sollten nach ihrer Verwendung einer Evaluation unterzogen werden. Damit soll die Eignung der Problemstellungen und Arbeitsaufträge überprüft werden. Ebenso ist der angestrebte Kompetenzzuwachs mit der tatsächlichen Realisierung zu vergleichen und ggf. zu optimieren. Diese Qualitätsprüfung von Lernsituationen stellt eine Basis von Qualitätssicherung in der Unterrichtsgestaltung beruflicher Schulen dar.

Eine enge Vernetzung der Partner der Berufsausbildung (Lernortkooperation zwischen Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und überbetrieblicher Ausbildungseinrichtung) ist zwingend erforderlich, um der Kompetenzentwicklung in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

Im Rahmen der Lernortkooperation leisten die berufsbildenden Schulen hier einen wichtigen Beitrag, um Jugendlichen mit Behinderungen jene Kompetenzen zu vermitteln, die eine dauerhafte Eingliederung dieser jungen Menschen in die Berufswelt ermöglichen.

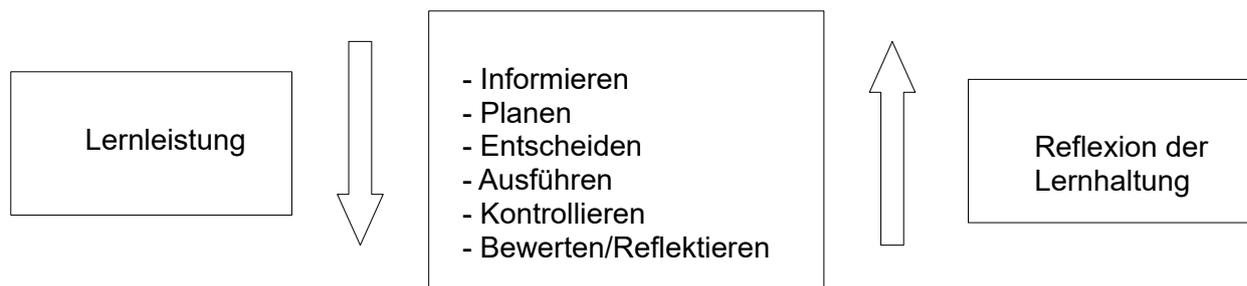
Übergeordnetes Ziel der Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG und § 42m HwO ist es, zum Arbeiten unter Anleitung zu befähigen sowie zum selbstständigen Handeln im Rahmen der jeweiligen Berufsspezifik unter Berücksichtigung der individuellen Handlungsmöglichkeiten.

## Handlungsschema nach Phasen der vollständigen Handlung

Lernsituationen stellen curriculare Einheiten der Lernfelder dar und leiten typische berufliche Aufgabenstellungen ab. Ganzheitliche Problemstellungen, welche in einer engen Verbindung mit berufstypischen Handlungssituationen stehen, orientieren sich an beruflichen Handlungskompetenzen. Diese Orientierung soll den Zusammenhang zwischen betrieblichem und schulischem Lernen sicherstellen.

Handeln, insbesondere eigenverantwortliches Handeln, kann als produktives, kommunikatives oder exploratives Handeln stattfinden. Die Umsetzung unterrichtlicher Handlungsorientierung ist über vollständige Handlungsstrukturen möglich.

Die Struktur der einzelnen Lernsituationen ist somit durch die Abfolge der Handlungsphasen einer vollständigen Handlung bestimmt.



Die Kompetenzbeschreibungen in Kapitel 5 dieses Lehrplans wurden entsprechend dieser Struktur formuliert.

Wichtig für einen handlungsorientierten Unterricht sind die Reflexionen innerhalb einer Lernsituation und der Rückblick auf vergangene Lernsituationen. Für die Auszubildenden wird so eine hohe Transparenz des Unterrichtsgeschehens geschaffen. Damit entwickelt sich kontinuierlich eine Erfahrungskurve, die den Aufbau beruflicher Handlungskompetenz unterstützt. Im Vordergrund steht dabei der Prozess der Problemlösung. Die Auszubildenden sollen befähigt werden, die erworbenen Kompetenzen auf neue Situationen zu übertragen und so selbstständig Lösungen zu finden.

Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter.

## 2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Thüringer Lehrplan für den Fachpraktiker im Verkauf lehnt sich an den KMK-Rahmenlehrplan für die Ausbildung in den Berufen Kaufmann im Einzelhandel und Verkäufer (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2004 i. d. F. vom 16.09.2016) an und beinhaltet pädagogische und rechtliche Aspekte zur Umsetzung der Handreichung für die Erarbeitung von Lehrplänen für Menschen mit Behinderung nach § 66 BBiG/§ 42m HwO (Beschluss des Unterausschusses für Berufliche Bildung vom 23.09.2011).

Zentrales Anliegen des Lehrplans ist die Einbeziehung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit Behinderungen in die Arbeitswelt. Eine besondere Herausforderung besteht dabei für die beruflichen Schulen, weil sie unmittelbar mit der Arbeitswelt verbunden sind und somit eine wichtige gesamtgesellschaftliche Aufgabe wahrnehmen. Im Rahmen der Lernortkooperation leisten sie einen wichtigen Beitrag, Jugendlichen mit Behinderungen eine Berufsausbildung zu ermöglichen und eine dauerhafte Eingliederung in die Berufswelt zu erleichtern.

Die zu erreichenden Kompetenzen wurden entsprechend dem Berufsbild sowie unter Beachtung der Fähigkeiten und Fertigkeiten der Menschen mit Behinderung angepasst. Dabei wurde der Erhalt der Durchlässigkeit in den anerkannten Ausbildungsberuf des Verkäufers berücksichtigt. Ziel der Ausbildung ist es, zum Arbeiten unter Anleitung zu befähigen und dabei im Rahmen der Berufsspezifik selbstständig zu handeln.

Die Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den höchstmöglich zu erreichenden Umfang dar. Die kompetenzformulierten Lernziele sind auf die Taxonomiestufen abgestimmt. Dabei sind die individuellen Voraussetzungen der Schüler zu beachten und gegebenenfalls eine Anpassung der Anforderungen erforderlich.

Im Interesse eines erfolgreichen Ausbildungsverlaufes ist eine enge Lernortkooperation notwendig. Theoretische und praktische Ausbildungsinhalte sind eng miteinander zu verzahnen. Selbstständigkeit, Teamfähigkeit sowie die Entwicklung von Einstellungen und Motivationen sind grundlegende Voraussetzungen für das Selbstvertrauen und die Entfaltung der Kreativität der Schüler und werden demzufolge im Unterrichtskonzept berücksichtigt. Strukturiertes Üben sowie der gezielte Einsatz von Lern- und Arbeitsstrategien wirken dabei förderlich auf das Ergebnis ein.

Um Überschneidungen bei Lerninhalten zu vermeiden und vertiefende Übungen auszulagern, empfiehlt sich eine enge Absprache zwischen den unterrichtenden Fachlehrern und den Lehrern der allgemeinbildenden Fächer. Die Empfehlungen erfordern eine konstruktive Lehrerkommunikation an den Berufsschulen und konkrete didaktische Jahresplanung für die einzelnen Ausbildungsjahre.

Zur Vertiefung fachspezifischer Lerninhalte kann der Wahlpflichtunterricht an den Berufsschulen genutzt werden. Die Angebote obliegen der jeweiligen Berufsschule und sind nach den sachlichen und personellen Bedingungen der jeweiligen Berufsschule zu gestalten.

### 3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Sabine Bednarz	Staatliche Berufsbildende Schule Mühlhausen, Berufsschulcampus Unstrut-Hainich
Anke Eberhardt	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft und Soziales Altenburg
Yvonne Raue	Staatliches Berufsschulzentrum „Heinrich Erhardt“ Eisenach
Sylke Staude	Staatliches Berufsbildungszentrum des Landkreises Saalfeld-Rudolstadt

## 4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Fachpraktiker im Verkauf			
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden	
Nr.		1. Jahr	2. Jahr
1	Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80	
2	Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80	
3	Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80	
4	Waren präsentieren	40	
5	Werben und den Verkauf fördern	40	
6	Waren beschaffen		60
7	Waren annehmen, lagern und pflegen		60
8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren		60
9	An preispolitischen Maßnahmen mitwirken		40
10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen		60
<b>Summen: insgesamt 600 Stunden</b>		<b>320</b>	<b>280</b>

## 5 Lernfelder

### 5.1 Lernfeld 1 – Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

#### Zielvorgaben

Die Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb an Hand vorgegebener Kriterien und Aspekte. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie reflektieren die gesellschaftlichen, ökonomischen und ökologischen Einflüsse und Anforderungen an das Unternehmen. Sie informieren sich im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie informieren sich auch über andere Unternehmen. Sie beschreiben die Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes. Sie kennen die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.

Sie reflektieren das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel nennen die Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schüler präsentieren unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.

#### 5.1.1 Ausbildung im Einzelhandel

##### Hinweis:

Die rechtlichen Rahmenbedingungen der Berufsausbildung sowie die Inhalte des Ausbildungsvertrags können nach Absprache im Fach Sozialkunde vermittelt werden.

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– das System der dualen Berufsausbildung an Beispielen beschreiben und Entwicklungsmöglichkeiten nennen.	– Ausbildungsberufe <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachpraktiker im Verkauf,</li> <li>• Verkäufer,</li> <li>• Kaufmann im Einzelhandel</li> </ul>
– die Inhalte der rechtlichen Rahmenbedingungen der Berufsausbildung wiedergeben.	– rechtliche Rahmenbedingungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsbildungsgesetz,</li> <li>• Ausbildungsordnung,</li> <li>• Jugendarbeitsschutzgesetz,</li> <li>• weitere Arbeitsschutzgesetze</li> </ul> – Ausbildungsvertrag <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inhalt,</li> <li>• Rechte und Pflichten</li> </ul>

### 5.1.2 Aufbau des Einzelhandelsunternehmens

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Aufgabengebiete des Einzelhandels zuordnen und Tätigkeiten beschreiben.	– Aufgaben des Einzelhandels – Tätigkeitsgebiete des Verkäufers
– Stellen und Abteilungen definieren. – Beziehungen zwischen den Mitarbeitern darstellen. – Arbeitsabläufe an Beispielen aufzeigen.	– Stellen- und Abteilungsbildung – Zuständigkeiten und Weisungsbefugnisse – zeitlicher Ablauf der Arbeitsprozesse
– das Sortiment des Ausbildungsbetriebs erkunden und mit Hilfe von Fachbegriffen darstellen.	– Sortimentsstruktur im Einzelhandel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortimentsumfang,</li> <li>• Sortimentsgerüst,</li> <li>• Sortimentspyramide,</li> <li>• Sortiments- und Artikelarten</li> </ul>
– Verkaufsformen erklären und in Bezug auf das Sortiment beurteilen.	– Bedienung, Vorwahl, Selbstbedienung sowie Mischformen – Trends im Einzelhandel
– verschiedene Betriebsformen definieren und Zusammenhänge zwischen Verkaufsformen, Betriebsformen und Sortiment analysieren.	– Arten – Merkmale

### 5.1.3 Rolle des Einzelhandels in der Volkswirtschaft

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Grundbegriffe der Volkswirtschaft erklären und anwenden.	– ökonomische Grundkenntnisse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Angebot,</li> <li>• ökonomisches Prinzip,</li> <li>• einfacher Wirtschaftskreislauf</li> </ul>
– die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft definieren sowie Unternehmensziele benennen.	– Wirtschaftssectoren – ökonomische Ziele – ökologische Ziele <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umweltschutz,</li> <li>• Nachhaltigkeit</li> </ul> – soziale Zielsetzungen (Arbeitssicherheit)

### 5.1.4 Bedeutung der Tarifverträge und der sozialen Sicherung im Einzelhandel

**Hinweis:**

Die Lerninhalte können nach Absprache im Fach Sozialkunde vermittelt werden.

(ca. 15 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Voraussetzungen für Mitbestimmung beschreiben.</li> <li>– Interessenkonflikte aufzeigen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– mitbestimmungsrechtliche Regelungen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifpartner,</li> <li>• Tarifverhandlungen,</li> <li>• Tarifverträge</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Möglichkeiten von betrieblicher Mitbestimmung und Mitwirkung im Unternehmen reflektieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Betriebsrat</li> <li>– Jugend- und Ausbildungsververtretung</li> <li>– Betriebsvereinbarungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Notwendigkeit und Möglichkeiten der gesetzlichen und privaten Vorsorge erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– gesetzliche Sozialversicherungen</li> <li>– private Vorsorge</li> </ul>

### 5.1.5 Präsentation des Ausbildungsbetriebes

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arbeits- und Lerntechniken definieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arten, z. B.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• verstehendes (aktives) Lesen,</li> <li>• Mindmap,</li> <li>• Lernbox,</li> <li>• Lerntagebuch,</li> <li>• Brainstorming,</li> <li>• Gruppenarbeit</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Präsentationstechniken und -medien beschreiben.</li> <li>– Präsentationstechniken und -medien anhand von Beispielen oder Unterrichtsthemen anwenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arten, z. B.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flipchart,</li> <li>• Metaplantchnik,</li> <li>• Vortrag,</li> <li>• Rollenspiel,</li> <li>• Plakatgestaltung</li> </ul> </li> <li>– Arten von Präsentationsmedien</li> <li>– Präsentationsunterlagen, z. B.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Folien,</li> <li>• Tafelbild,</li> <li>• PowerPoint,</li> <li>• Handout</li> </ul> </li> </ul>

## 5.2 Lernfeld 2 - Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler führen einfache Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie nutzen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Sie reflektieren erlerntes Verhalten im gemeinsamen Unterrichtsgespräch. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre erworbenen Warenkenntnisse. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.

Sie diskutieren Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.

#### Hinweis:

Um das Verkaufsgespräch mit Fachausdrücken und handelsüblichen Bezeichnungen zu üben, sollen Rollenspiele in den einzelnen Phasen oder zum Schluss als vollständiges Verkaufsgespräch angewendet werden.

### 5.2.1 Grundlagen des Verkaufsgesprächs

#### Hinweis:

Kommunikationstechniken sollen in Absprache mit dem Fach Deutsch gefestigt und geübt werden. Techniken zum Erwerb von Warenkenntnissen sowie Recherchetechniken sollen in Zusammenarbeit mit dem Fach Deutsch oder im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung (falls angeboten) erarbeitet und umgesetzt werden. Die Warenkennzeichnung ist Inhalt des LF 4.

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Anforderungen an das Verkaufspersonal nach verschiedenen Gesichtspunkten nennen.</li> <li>– Regeln des Ausbildungsbetriebs beachten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anforderungen der Kunden und des Unternehmens</li> <li>– Anforderungen nach Persönlichkeit, Fachwissen, Erscheinung, Kleidung, Hygiene</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– verkaufsfördernde Grundlagen der Kommunikation im Verkaufsgespräch anwenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grundlagen der Kommunikation               <ul style="list-style-type: none"> <li>• verbal,</li> <li>• nonverbal</li> </ul> </li> <li>– Elemente der Körpersprache               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mimik,</li> <li>• Gestik,</li> <li>• Körperhaltung,</li> <li>• Distanzzonen</li> </ul> </li> <li>– Gesprächsförderer               <ul style="list-style-type: none"> <li>• aktives Zuhören,</li> <li>• positives Formulieren,</li> <li>• Zuhörersignale</li> </ul> </li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gesprächsstörer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Belehrungen,</li> <li>• Drängeln und Überreden</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– sich unter Anwendung geeigneter Techniken Kenntnisse über Waren aneignen.</li> <li>– Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen situationsgerecht anwenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bedeutung Warenkenntnisse</li> <li>– Techniken zum Erwerb im Überblick: <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne und externe Informationsquellen</li> <li>• Warensteckbrief,</li> <li>• Warenkundeordner</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– das Verkaufsgespräch in 5 Phasen einteilen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Begrüßung</li> <li>– Bedarfsermittlung</li> <li>– Warenvorlage</li> <li>– Argumentation</li> <li>– Abschluss</li> </ul>

### 5.2.2 Begrüßung der Kunden im Geschäft und Bedarfsermittlung

(ca. 14 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– situationsgerecht Kontakt zum Kunden aufnehmen.</li> <li>– Kaufmotive erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Möglichkeiten der Kontaktaufnahme nach Verkaufsform</li> <li>– Kaufmotive <ul style="list-style-type: none"> <li>• rationale,</li> <li>• emotionale</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Bedarf der Kunden ermitteln.</li> <li>– geeignete Fragen formulieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– direkt, indirekt</li> <li>– Anwendung offener Fragen</li> <li>– Abgrenzung ungeeigneter Fragen <ul style="list-style-type: none"> <li>• geschlossene Fragen,</li> <li>• Alternativfragen,</li> <li>• Killerfragen</li> </ul> </li> </ul>

### 5.2.3 Verkaufsfördernde Warenpräsentation und nutzenbezogene Argumentation

**Hinweis:**

Die nutzenbezogene Argumentation in drei Schritten soll im Fach Deutsch parallel geübt werden.

(ca. 16 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Grundsätze der Warenvorlage nennen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– richtiger Zeitpunkt</li> <li>– richtige Ware</li> <li>– angemessene Auswahl</li> <li>– richtige Preislage</li> <li>– Einbezug aller Sinne</li> <li>– sachgemäßer Umgang</li> </ul>
– nutzenbezogen argumentieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 3-Schritt-Methode <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenmerkmal,</li> <li>• Warenvorteil,</li> <li>• Kundennutzen im Sie-Stil</li> </ul> </li> <li>– geschlossene Fragen als Kontrollfragen</li> </ul>
– den Preis in die Argumentation einbeziehen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Überblick Methoden der Preisnennung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandwich-,</li> <li>• Zerlegungs-,</li> <li>• Preisstufen-,</li> <li>• Vergleichsmethode</li> </ul> </li> </ul>
– Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen verkaufsfördernd anbieten.	– am Beispiel des eigenen Sortiments

### 5.2.4 Kundeneinwände im Verkaufsgespräch

**Hinweis:**

Die grundsätzlichen Verhaltensregeln im Umgang mit Kundeneinwänden können im Fach Deutsch geübt werden.

(ca. 12 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Arten der Einwände unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– echte, unechte</li> <li>– Einwand gegen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waren,</li> <li>• Geschäft,</li> <li>• Personal,</li> <li>• Preis</li> </ul> </li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Methoden zur Einwandbehandlung situationsgerecht anwenden.	– Ja-Aber-Methode – Rückfrage-Methode – Vorteil-Nachteil-Methode

### 5.2.5 Erfolgreicher Abschluss des Verkaufsgesprächs

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Kaufsignale identifizieren.	– verbal, nonverbal
– Abschlusstechniken des Verkaufsgesprächs anwenden.	– Abschlusstechniken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusammenfassung,</li> <li>• Ja-Frage,</li> <li>• Empfehlung,</li> <li>• zukünftiger Kundennutzen</li> </ul>
– das Verkaufsgespräch positiv zum Abschluss bringen.	– Kaufbekräftigung – Gang zur Kasse
– den Kunden situationsgerecht verabschieden.	– mit und ohne Kaufabschluss

### 5.2.6 Bewerten von Verkaufsgesprächen

(ca. 8 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Verkaufsgespräche beurteilen und angemessene Rückmeldungen geben.	– Kriterienkatalog – Feedbackregeln

### 5.3 Lernfeld 3 – Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 80 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

#### Zielvorgaben

Die Schüler führen den Kassiervorgang durch und kennen die im Kassenbereich anfallenden Tätigkeiten. Sie betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam. Sie wissen um die Bedeutung von Sorgfalt, Genauigkeit und Ehrlichkeit im Kassenbereich.

Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) hin. Die Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Die Schüler wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend den betrieblichen Bestimmungen. Sie helfen bei Kassenabrechnungen und Kassenberichten. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem (WWS).

#### Hinweis:

Die Berechnungen können im Wahlpflichtfach Fachrechnen (sofern angeboten) vermittelt und geübt werden. Serviceleistungen werden außerdem in den LF 2 und 10 vermittelt.

#### 5.3.1 Servicebereich Kasse

(ca. 30 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– rechtliche und betriebliche Regelungen für den Verkauf nennen.</li> <li>– das Zustandekommen und das Erfüllen von Kaufverträgen erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Grundlagen für den Abschluss von Kaufverträgen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtsquellen,</li> <li>• natürliche/juristische Personen,</li> <li>• Rechtsfähigkeit/Geschäftsfähigkeit,</li> <li>• Besitz/Eigentum</li> </ul> </li> <li>– Kaufvertragsrecht                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Willenserklärungen,</li> <li>• Anfechtbarkeit/Nichtigkeit,</li> <li>• Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft,</li> <li>• AGB des Ausbildungsbetriebs</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Kasse unter Beachtung der Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kassieranweisungen</li> <li>– vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– systemgerechte Kassiervorgänge durchführen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– betriebliche Kassier- und Kassensysteme</li> </ul>

### 5.3.2 Kassiervorgänge im Servicebereich

(ca. 35 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen.	– Begrüßung unter Beachtung der Kassieranweisung – Jugendschutzbestimmungen an der Kasse
– den Kunden über übliche Zahlungsarten informieren und deren Vor- bzw. Nachteile nennen.	– Prüfkriterien bei Zahlungsmitteln <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsmerkmale von Geldscheinen,</li> <li>• Prüfen der Karten sowie weitere Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln</li> </ul> – Zahlungsmöglichkeiten, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barzahlung,</li> <li>• Kartenzahlung,</li> <li>• Gutschein,</li> <li>• Kundenkarte,</li> <li>• kontaktloses Bezahlen,</li> <li>• weitere aktuelle Zahlungsmöglichkeiten</li> </ul> – Preisnachlässe <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rabatte,</li> <li>• Preisreduzierungen</li> </ul>
– Serviceangebote aufzählen.	– Zusatz-/Ergänzungsangebote – Serviceleistungen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenkarten,</li> <li>• Gutscheine,</li> <li>• Umtausch,</li> <li>• Reservierung,</li> <li>• Kundendienste sowie weitere branchenspezifische Dienstleistungen</li> </ul>
– eine Verkaufsdatenerfassung durch das WWS erklären.	– Global Trade Item Number (GTIN) – Price Look UP (PLU) – Self-Scanning

### 5.3.3 Kassenschluss

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Kassenabrechnung und die Berechnung der Tageslosung nachvollziehen.	– Kassendifferenz – Kassenbericht
– Verkaufsdaten berechnen.	– exemplarische Übungen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Durchschnittsrechnung, z. B.<ul style="list-style-type: none"><li>· Umsatz je Kunde,</li><li>· Umsatz je m<sup>2</sup>,</li><li>· Umsatz je Mitarbeiter</li></ul></li><li>• Dreisatz und Prozentrechnung, z. B.<ul style="list-style-type: none"><li>· Anteil bare und unbare Zahlungen,</li><li>· Anteil Warengruppen am Gesamtumsatz</li></ul></li></ul>

## 5.4 Lernfeld 4 – Waren präsentieren

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrictwert 40 Stunden</b>
---------------------------	------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie setzen geeignete Dekorationsmittel ein und stellen dies beispielhaft dar. Sie reflektieren Konzepte zur Warenpräsentation und bewerten sie auf der Grundlage vorgegebener Kriterien.

Die Schüler berücksichtigen vorgegebene Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.

#### Hinweis:

Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment sind Gegenstand des LF 1.

### 5.4.1 Rechtliche Vorschriften bei der Warenpräsentation

#### Hinweis:

Kriterien für die Preisgestaltung sowie Gründe und Folgen von Preisänderungen sind auch Inhalt von LF 9.

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– wesentliche Einflussfaktoren auf die Preisgestaltung des Ausbildungsbetriebs erschließen.	– Kriterien für die Preisgestaltung <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten,</li> <li>• Trends,</li> <li>• Standort,</li> <li>• Konjunkturphase,</li> <li>• Mitbewerber</li> </ul>
– Preisauszeichnungen im eigenen Warenbereich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen durchführen.	– Preisauszeichnung nach betrieblichen Vorgaben – Preisauszeichnung nach Preisangabenverordnung
– Gründe für Preisänderungen nennen.	– Gründe für Preisänderungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saison,</li> <li>• Mitbewerber,</li> <li>• Nachfrageverhalten</li> </ul>
– Warenkennzeichnung, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen für die Ware anwenden.	– Gütezeichen – Markenzeichen – Warenzeichen – Umweltzeichen – Prüfzeichen

## 5.4.2 Regeln für die Warenpräsentation und -platzierung

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Gestaltungsgrundsätze in besonderen Verkaufsbereichen zuordnen.	– Schaufensterarten, Schaukästen – Fassade – Eingangsbereich
– Vorgaben zur Warenpräsentation im Verkaufsraum beschreiben.	– Farben, Böden, Beleuchtung, – Wände und Decken
– Ware so anordnen, dass möglichst viele Sinne des Kunden angesprochen werden.	– Erlebniskauf – Visual Merchandising <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dekoration,</li> <li>• Düfte,</li> <li>• Klänge</li> </ul>
– die Ware optimal platzieren.	– Funktionszonen im Verkaufsraum – Kundenlaufstudien – Anordnung der Warenträger – Regalzonen

## 5.4.3 Konzepte zur Warenpräsentation

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Gestaltungsgrundsätze für eine verkaufsfördernde Warenpräsentation nennen.	– Kriterienkatalog
– vorgegebene Möglichkeiten der Warenpräsentation miteinander vergleichen.	– praktische Beispiele <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schaufenster,</li> <li>• Regalanordnungen,</li> <li>• Farbauswahl ...</li> </ul>
– vorgegebene Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation anwenden.	– Konzeptthemen, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Themenschaufenster,</li> <li>• Stopper,</li> <li>• Farbauswahl für Warenumfeld,</li> <li>• Bedarfsbündel,</li> <li>• Warenträgeranordnung,</li> <li>• Aktionsplanung</li> </ul>

## 5.5 Lernfeld 5 – Werben und den Verkauf fördern

<b>1. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 40 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler wirken an Werbemaßnahmen mit. Zur Gestaltung setzen sie Werbemittel ein. Dabei nutzen sie Werbegrundsätze und halten die gesetzlichen Rahmenbedingungen ein. Sie reflektieren den Einsatz und den Erfolg von Werbemaßnahmen im Verkaufsalltag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.

Die Schüler skizzieren typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Wareneinstellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.

### 5.5.1 Ziele, Arten und Grundsätze der Werbung

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Grundlagen der Werbung definieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Begriff Absatzwerbung</li> <li>– Werbeziele, z. B.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden informieren,</li> <li>• Umsatz steigern</li> </ul> </li> <li>– Aufgabe der Werbung</li> </ul>
– die Arten der Werbung nennen und erläutern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– nach dem Gegenstand der Werbung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produktwerbung,</li> <li>• Sortimentswerbung,</li> <li>• Firmenwerbung</li> </ul> </li> <li>– Arten der Werbung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzel- und Massenwerbung,</li> <li>• Allein- und Gemeinschaftswerbung</li> </ul> </li> </ul>
– die Grundsätze der Werbung an konkreten Beispielen zuordnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Werbegrundsätze               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wahrheit und Klarheit,</li> <li>• Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit,</li> <li>• soziale Verantwortung</li> </ul> </li> <li>– Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)</li> </ul>

## 5.5.2 Werbemaßnahmen

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Begriffe Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und erklären.	– Werbemittel und Werbeträger – Zuordnen von Werbemitteln und Werbeträgern an Beispielen
– aktuelle Werbeaktionen recherchieren.	– laufende Werbeaktionen
– ein vorgegebenes Werbemittel gestalten.	– Gestaltungselemente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Farbe,</li><li>• Schrift,</li><li>• Text,</li><li>• Bild</li></ul> – Hilfsmittel: <ul style="list-style-type: none"><li>• Logo,</li><li>• Slogan,</li><li>• Text,</li><li>• Überschrift</li></ul>
– die Bestandteile des Werbeplans nennen und erklären.	– Bestandteile und Aufbau eines Werbeplans: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zielgruppe,</li><li>• Werbeziel,</li><li>• Streukreis,</li><li>• Werbeetats,</li><li>• Streuweg,</li><li>• Streugebiet,</li><li>• Streuzeit</li></ul>
– den Werbeerfolg beurteilen.	– Zusammenhang zwischen Kosten und Erfolg einer Werbeaktion – Kundenbefragungen

### 5.5.3 Verkaufsförderung, Verpackungen und Wareneinstellung zur Kundenbindung

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– den Begriff Verkaufsförderung definieren.</li> <li>– die Möglichkeiten der Verkaufsförderung unterscheiden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Arten der Verkaufsförderung, z. B.               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proben,</li> <li>• Verkostungen,</li> <li>• Aktionstage,</li> <li>• Gutscheine,</li> <li>• Sonderplatzierungen,</li> <li>• Displays,</li> <li>• Vorführungen,</li> <li>• Rabattaktionen,</li> <li>• Coupons</li> </ul> </li> <li>– Sinneswahrnehmungen:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• sehen,</li> <li>• fühlen,</li> <li>• schmecken,</li> <li>• hören,</li> <li>• riechen</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wareneinstellung als Serviceleistung einbeziehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Möglichkeiten der Wareneinstellung im Einzelhandel</li> <li>– Online-Warenkörbe mit Lieferung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Verpackungsarten nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beurteilen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Funktionen der Verpackung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport,</li> <li>• Schutz,</li> <li>• Lagerung,</li> <li>• Gebrauch,</li> <li>• Diebstahlsicherung,</li> <li>• Information,</li> <li>• Absatz,</li> <li>• Mengenfunktion</li> </ul> </li> <li>– Verpackungsarten:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkaufsverpackung,</li> <li>• Umverpackung,</li> <li>• Transportverpackung</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Regeln der Verpackungsverordnung anwenden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– abfallwirtschaftliche Ziele:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vermeidung,</li> <li>• Verminderung,</li> <li>• Verwertung</li> </ul> </li> <li>– fachgerechte Entsorgung von Verpackungen, duales System, Grüner Punkt</li> <li>– Rücknahme gebrauchter Ware</li> </ul>

## 5.6 Waren beschaffen

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 60 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler wirken bei der Warenbeschaffung mit. Sie berücksichtigen unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Für die Beschaffungsentscheidung ermitteln sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei beziehen sie informationstechnische Systeme ein. Die gewonnenen Daten werten sie aus und stellen ihre Ergebnisse unter Berücksichtigung erlernter Präsentationstechniken vor.

### 5.6.1 Warenbeschaffung als Grundlage der Gewinnerzielung

#### Hinweis:

Bedeutung und Aufbau des WWS ist Inhalt von LF 3. Die Berechnung der Bestände erfolgt in LF 7. Sofern angeboten kann die Auswertung der Daten aus dem WWS im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung erfolgen.

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– den Beschaffungsprozess als Funktion des Einzelhandelsunternehmens einordnen.	– Funktionen Einzelhandel
– die Phasen des Beschaffungsprozesses gliedern.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verkaufsdatenanalyse (Sortimentsplanung)</li> <li>– Mengenplanung, optimale Bestellmenge</li> <li>– Zeitplanung                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellpunktverfahren,</li> <li>• Bestellrhythmusverfahren</li> </ul> </li> <li>– Lieferantenauswahl                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne Bezugsquellen,</li> <li>• externe Bezugsquellen</li> </ul> </li> </ul>
– Daten des WWS zur Bestandsanalyse und zur Vorbereitung der Beschaffung nutzen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Artikeldatei</li> <li>– Lieferantendatei</li> <li>– automatische Bestellmengenmittlung</li> </ul>

## 5.6.2 Rechtliche Grundlagen für den Beschaffungsprozess

### Hinweis:

Anfragen, Angebote und Bestellungen können im Fach Deutsch bzw., sofern angeboten, im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung formuliert werden.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Schriftstücke des Beschaffungsprozesses unterscheiden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anpreisung</li> <li>– Anfrage <ul style="list-style-type: none"> <li>• bestimmt,</li> <li>• unbestimmt</li> </ul> </li> <li>– Angebot</li> <li>– Bestellung</li> <li>– Bestellungsannahme</li> </ul>
– die Inhalte von Angeboten nennen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bindungsfristen, Angebot, Freizeichnungsklauseln, Widerruf</li> <li>– Art, Güte, Beschaffenheit, Preis, Menge, Lieferbedingungen, Verpackungskosten, Zahlungsbedingungen, Lieferzeit</li> </ul>

## 5.6.3 Angebotsvergleiche

### Hinweis:

Mengenabzüge, wie z. B. Tara, Gutgewicht, Leckage, bleiben bei der Bezugskalkulation unberücksichtigt. Der Angebotsvergleich kann, sofern angeboten, im Wahlpflichtfach Datenverarbeitung vertieft werden.

(ca. 20 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Angebote mit Hilfe einer Entscheidungswerttabelle vergleichen und seine Entscheidung vorstellen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– quantitativer Vergleich, Bezugskalkulation</li> <li>– qualitativer Vergleich, weitere mögliche Kriterien, z. B. Lieferfrist, Zuverlässigkeit, ökologische Aspekte, soziale Aspekte, Serviceleistungen</li> </ul>

## 5.7 Waren annehmen, lagern und pflegen

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 60 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zur weiteren Mangelbearbeitung ein. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems. Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.

### 5.7.1 Bestandsaufnahme im Lager

(ca. 15 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Notwendigkeit der Inventur unter Einbeziehung rechtlicher Vorschriften und persönlicher Erfahrungen erklären.	– Inventurarten – Inventurverfahren – Inventurgründe – Vorbereitung und Durchführung einer Inventur
– Ursachen für Inventurdifferenzen nennen.	– Bruch – Verderb – Schwund – Diebstahl – Erfassungsfehler
– das Inventar in seine Bestandteile gliedern und den Oberbegriffen zuordnen.	– Aufbau des Inventars

## 5.7.2 Warenannahme

(ca. 25 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– den Wareneingang prüfen und die wichtigsten Warenbegleitpapiere unterscheiden.	– äußere Prüfung, innere Prüfung – Warenbegleitpapiere
– Pflichtverletzungen hinsichtlich einer Schlechtleistung nennen und Maßnahmen zur Vorbereitung der Mängelrüge ableiten.	– Sachmängelarten – Erkennbarkeit – Umfang – Inhalt der Mängelrüge
– Pflichtverletzungen hinsichtlich Lieferungsverzug beschreiben.	– Voraussetzungen

## 5.7.3 Warenlagerung und -pflege

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Aufgaben der Lagerhaltung nennen und Lagerarten unterscheiden.	– Verkaufslager, Reservelager – Festplatzsystem, Freiplatzsystem – Verbrauchsfolgeverfahren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Last In – First Out (LIFO),</li> <li>• Fast In – First Out (FIFO)</li> </ul>
– die Lagergrundsätze erklären.	– warengerechte Lagerung – Geräumigkeit – Übersichtlichkeit – Wirtschaftlichkeit – Nachhaltigkeit – Warenpflege
– Sicherheitsvorschriften nennen.	– Einbruch/Diebstahl – Unfallverhütung – Sicherheitskennzeichnung – Brandschutz

## 5.7.4 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Risiken der Lagerhaltung beschreiben.	– zu kleiner Lagerbestand – zu großer Lagerbestand – technischer Fortschritt – Trends u. a.
– Lagerkennzahlen als Mittel der Wirtschaftlichkeitskontrolle berechnen.	– Mindestbestand – Meldebestand – durchschnittlicher Lagerbestand – Umschlagshäufigkeit – durchschnittliche Lagerdauer

## 5.8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 60 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Wertzuflüsse. Sie bearbeiten einfache Belege und ermitteln die Kosten, den Umsatz und den Erfolg des Unternehmens.

Sie bedienen sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.

### 5.8.1 Ordnungsgemäße Erfassung der Geschäftsvorgänge

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Geschäftsvorgänge im Unternehmen nennen.	– Informations-, Geld- und Wertflüsse des Unternehmens – Aufgaben der Finanzbuchhaltung
– Zusammenhänge zwischen den rechtlichen Grundlagen der Buchhaltung und den Anforderungen des Ausbildungsbetriebs herstellen.	– Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung – Aufbewahrungsfristen
– die verschiedenen Arten von Belegen identifizieren und die Belege prüfen.	– Belege im Unternehmen <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne,</li> <li>• externe</li> </ul> – Belegprüfung (sachlich, rechnerisch)

### 5.8.2 Von der Inventur zur Bilanz

#### Hinweis:

Die Inventur und das Inventar sind auch Bestandteil von LF 7.

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– aus den Inventurdaten ein Inventar erstellen und daraus die Bilanz ableiten sowie fehlende Größen berechnen.	– Inventar – Aufbau Bilanz – Bilanzgleichungen
– Bestandsveränderungen anhand von Belegen sicher erfassen.	– Werteveränderung der Bilanz

### 5.8.3 Erfolgsermittlung des Unternehmens

(ca. 25 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– erfolgswirksame Vorgänge erfassen und zuordnen.</li><li>– den Warenein- bzw. -verkauf als zentrale erfolgswirksame Leistungsbestandteile im Handel identifizieren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Aufwendungen und Erträge</li><li>– Aufwendungen für Waren und Umsatzerlöse</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Aufwendungen und Erträge in der Gewinn- und Verlustrechnung gegenüberstellen sowie den Gewinn bzw. Verlust berechnen.</li><li>– den Wareneinsatz bestimmen.</li><li>– die Auswirkung von Veränderungen der Aufwendungen und des Umsatzes auf den Erfolg des Unternehmens ableiten.</li><li>– geeignete Maßnahmen zur Kostensenkung bzw. Umsatzsteigerung skizzieren.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Abschluss der Gewinn- und Verlustrechnung</li><li>– Reingewinn/Reinverlust</li><li>– Wareneinsatz/Rohgewinn bzw. -verlust</li></ul>

### 5.8.4 Daten der Erfolgsrechnung

(ca. 5 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Informationen aus den verschiedenen Bereichen im WWS ermitteln und deren Notwendigkeit ableiten.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Begriff der Warenwirtschaft</li><li>– Aufgaben des WWS</li><li>– Informationen aus dem WWS</li><li>– praktische Arbeit mit dem WWS<ul style="list-style-type: none"><li>• Nummernsysteme,</li><li>• Artikelsuche,</li><li>• Verwaltung der Bestellvorgänge,</li><li>• Verkaufsdatenauswertung</li></ul></li></ul>

## 5.9 An preispolitischen Maßnahmen mitwirken

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrichtwert 40 Stunden</b>
---------------------------	-------------------------------------

### Zielvorgaben

Die Schüler lernen preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens kennen. Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie berücksichtigen vorgegebene betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schüler beschreiben die Preiskalkulation. Sie skizzieren Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.

### Hinweis:

Die Preisauszeichnung unter Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften der Preisangabenverordnung sind Inhalt des LF 4.

### 5.9.1 Einflussgrößen auf den Verkaufspreis

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– Einflüsse auf den Verkaufspreis nennen sowie die Preisbildung am Markt skizzieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– betriebsexterne Einflüsse               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot, Nachfrage, Marktpreis,</li> <li>• Marktform,</li> <li>• staatliche Preispolitik,</li> <li>• Preisempfehlung der Hersteller u. a.</li> </ul> </li> <li>– betriebsinterne Einflüsse               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten,</li> <li>• Gewinn,</li> <li>• Bezugspreis u. a.</li> </ul> </li> </ul>
– die Möglichkeiten der Preisgestaltung im Ausbildungsbetrieb berücksichtigen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hoch- und Niedrigpreispolitik</li> <li>– Preisgestaltung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• kosten-,</li> <li>• nachfrage- oder</li> <li>• konkurrenzorientiert</li> </ul> </li> <li>– Bezug Preisangabenverordnung</li> </ul>
– die Auswirkungen unterschiedlicher Preisstrategien erklären.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Preisdifferenzierung</li> <li>– Mischkalkulation</li> <li>– psychologische Preisgestaltung</li> <li>– Kaufverhalten bei Preisänderung</li> </ul>

## 5.9.2 Kalkulation des Verkaufspreises

### Hinweis:

Die Verkaufskalkulation erfolgt ohne Berücksichtigung von Kundenskonto und Kundenrabatt.

(ca. 20 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Verkaufskalkulation beschreiben und die einzelnen Bestandteile des Kalkulationsschemas nennen. – den Verkaufspreis kalkulieren.	– Kalkulationsschema der Verkaufskalkulation – Handlungskostenzuschlag – Gewinnzuschlag – Umsatzsteuer

## 5.10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	<b>Zeitrictwert 60 Stunden</b>
---------------------------	------------------------------------

### Zielvorgaben

Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht nach Vorgabe der Ausbildungsbetriebe.

In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schüler beraten fachgerecht. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.

### 5.10.1 Kundentypen

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– die Kunden nach unterschiedlichen Gesichtspunkten einteilen.	– Kundentypen – Kundengruppen – Konsumententypen
– die verschiedenen Kundentypen anhand ihrer Persönlichkeitsmerkmale oder Charaktereigenschaften erklären.	– der Sachverständige – der Sparsame – der Besserwisser – der Arrogante – der Misstrauische – der Unentschlossene – der Gesprächige u. a.
– situationsgerecht und verkaufsfördernd auf die Besonderheiten des Kundentyps reagieren.	– empfohlenes Verkäuferverhalten als Orientierungshilfe

## 5.10.2 Spezielle Kundengruppen

(ca. 10 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Kundengruppen einteilen sowie ihre Bedürfnisse beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kinder und Jugendliche</li> <li>– Senioren</li> <li>– Ausländer und Touristen als Kunden</li> <li>– Kunden mit Einschränkungen sowie Besonderheiten u. a.</li> </ul>
– verkaufsfördernde Maßnahmen hinsichtlich Ladengestaltung bzw. Warenpräsentation für diese Kundengruppen formulieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Barrierefreiheit</li> <li>– Sitzmöglichkeiten</li> <li>– „Plauderkassen“</li> <li>– kleine Verpackungsgrößen</li> <li>– Merchandising-Artikel</li> <li>– Übersetzungs-QR-Codes u. a.</li> </ul>
– den Kundenumgang bedürfnisorientiert gestalten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ansprache von Kindern</li> <li>– Vertrauensauslöser</li> <li>– Jugendschutzgesetz</li> <li>– wichtige fremdsprachliche Formulierungen u. a.</li> </ul>

## 5.10.3 Besondere Verkaufssituationen

### Hinweis:

Durchsagen hinsichtlich des Ladenschlusses können auch im Fach Deutsch formuliert und geübt werden. Die Gewährleistungsansprüche bei zweiseitigem Handelskauf sind Inhalt von LF 7 und sind Basis für die Besonderheiten beim Verbrauchsgüterkauf.

(ca. 30 Stunden)

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hochbetriebszeiten im Unternehmen nennen.</li> <li>– sich persönlich auf Hochbetrieb vorbereiten.</li> <li>– organisatorische Maßnahmen im Betrieb beschreiben.</li> <li>– Mehrfachbedienung erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Hochbetriebszeiten</li> <li>– persönliche und organisatorische Maßnahmen der Vorbereitung</li> <li>– funktionsweise Mehrfachbedienung</li> </ul>

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Öffnungszeiten im Einzelhandel an Beispielen erläutern.</li> <li>– Verkaufschancen bei späten Kunden zügig erfassen.</li> <li>– den Kunden auf den Ladenschluss hinweisen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Verkauf kurz vor Ladenschluss</li> <li>– Ladenschlussgesetz, Thüringer Ladenöffnungsgesetz</li> <li>– Sicher-Käufer, Vielleicht-Käufer</li> <li>– Empfehlung</li> <li>– direkte Ansprache, Durchsagen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– bei Geschenk- und Besorgungskäufen das Kaufmotiv des Käufers sowie den Bedarf der beschenkten Person ermitteln.</li> <li>– die indirekte Warenvorlage sicher anwenden und dem Kunden beim Kaufabschluss Sicherheit vermitteln.</li> <li>– Möglichkeiten der Geschenkverpackung anbieten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Gründe für Geschenk-/Besorgungskauf</li> <li>– Bedeutung der direkten und indirekten Bedarfsermittlung</li> <li>– Vertrauensauslöser, Geschenkgutschein, Bekräftigung, Umtauschmöglichkeit</li> <li>– am Beispiel des Ausbildungsunternehmens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– die Rolle einer Begleitperson einschätzen und im Verkaufsgespräch situationsgerecht reagieren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– fachkundige Begleiter, interessierte und uninteressierte Begleiter, Begleiter als Geldgeber</li> <li>– Angebote je nach Begleitperson</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ursachen für Ladendiebstahl nennen sowie betroffene Personengruppen einteilen.</li> <li>– typische Methoden des Ladendiebstahls erklären.</li> <li>– Maßnahmen zur Diebstahlverhinderung angeben und sich bei Diebstahl professionell verhalten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ladendiebstahl <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gründe,</li> <li>• Zeitpunkte,</li> <li>• organisatorische Maßnahmen des Einzelhandels,</li> <li>• rechtliche Vorschriften,</li> <li>• betriebliche Abläufe</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Reklamationsgründe erfassen.</li> <li>– zwischen Gewährleistung, Garantie und Kulanz unterscheiden.</li> <li>– die vor- und nachrangigen Rechten der Käufer an einfachen Beispielen erklären.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rechte des Kunden bei Mängeln, Garantievorschriften</li> <li>– Serviceleistungen</li> <li>– Kaufbelege, Schuldfrage</li> </ul>

## 5.10.4 Entwicklungen im Einzelhandel

(ca. 10 Stunden)

<b>Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann</b>	<b>Lerninhalt</b>
– aktuelle Trends im Einzelhandel sowie unternehmensinterne digitale Lösungen beschreiben.	– click and collect – Bezahl-Apps – technische Lösungen – nachhaltige Konzepte zur Energie- und Ressourceneinsparung
– sich über aktuelle Entwicklungen informieren.	– digitaler Kassenbon – digitale Preisschilder – Self-Scanning-Kassen – digitale Umkleide u. a.